Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД РЫБИНСК

ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 3 августа 2021 г. N 1909

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

В целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь постановлениями Администрации городского округа город Рыбинск от 20.02.2012 N 526 "Об утверждении реестра муниципальных услуг городского округа город Рыбинск", от 06.06.2011 N 1610 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", Уставом городского округа город Рыбинск Ярославской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить в новой редакции административный [регламент](#P40) предоставления муниципальной услуги "Защита прав потребителей" согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа город Рыбинск от 07.07.2016 N 1847 "Об утверждении новой редакции административного регламента предоставления муниципальной услуги "Защита прав потребителей".

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Рыбинские известия" и разместить на официальном сайте Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по городскому хозяйству.

Глава

городского округа

город Рыбинск

Д.В.ДОБРЯКОВ

Приложение

к постановлению

Администрации городского

округа город Рыбинск

Ярославской области

от 03.08.2021 N 1909

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Защита прав потребителей" (далее - регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями, заявлениями и жалобами потребителей, повышения потребительских знаний граждан и восстановления их законных прав и интересов.

Регламент определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий (далее - процедуры) отдела муниципального жилищного контроля Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области (далее - ОМЖК) при предоставлении муниципальной услуги по защите прав потребителей (далее - муниципальная услуга) с получателями муниципальной услуги.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются:

- гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- представитель заявителя, наделенный полномочиями в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени потребителя при взаимодействии с органами местного самоуправления.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется ОМЖК.

Место нахождения ОМЖК: кабинеты 305, 307, 308 в здании Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области по адресу: г. Рыбинск, Рабочая ул., д. 1.

Почтовый адрес: 152900, Ярославская область, г. Рыбинск, Рабочая ул., д. 1.

График работы: понедельник - четверг - с 08.00 до 17.00 часов, пятница - с 08.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.12 до 13.00 часов. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Прием по вопросам предоставления муниципальной услуги ведется по месту нахождения ОМЖК по следующему графику: понедельник - пятница - с 09.00 до 12.12 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

Справочные телефоны ОМЖК:

- (4855) 290-076, 8(4855) 290-077, 8(4855) 290-218, 8(4855) 290-182.

Адрес электронной почты ОМЖК: omgk@rybadm.ru.

Региональный центр телефонного обслуживания: 8(4852) 49-09-49, 8-800-100-76-09.

1.4. Порядок получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее - информация о процедуре) заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично при обращении к специалисту ОМЖК (далее - специалист отдела);

- посредством телефонной связи: 8(4855) 290-076, 8(4855) 290-077, 8(4855) 290-218, 8(4855) 290-182 в приемное время: понедельник - пятница - с 09.00 до 12.12 часов и с 13.00 до 15.00 часов;

- с использованием электронной почты: omgk@rybadm.ru;

- посредством почтового отправления по адресу: 152900, Ярославская область, г. Рыбинск, Рабочая ул., д. 1;

- через федеральную государственную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг" - www.gosuslugi.ru;

- через систему "Портал государственных и муниципальных услуг Ярославской области" - www.gosuslugi.yar.ru.

Индивидуальное устное информирование заявителей или их представителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела лично или по телефону.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист отдела, сняв трубку, должен назвать наименование своего отдела, должность, фамилию, имя и отчество. Во время информирования необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми.

Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц специалист отдела проводит личный прием граждан, специалист отдела может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Специалист отдела не вправе осуществлять информирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.rybinsk.ru;

- на информационных стендах в Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области;

- в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": www.gosuslugi.ru, https://www.gosuslugi.rii/69671.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: муниципальная услуга "Защита прав потребителей".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: отдел муниципального жилищного контроля Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области.

2.3. Формы подачи, заявления и получения результата предоставления муниципальной услуги.

Обращение о предоставлении муниципальной услуги заинтересованными лицами может быть подано:

- в устной форме лично при обращении к специалисту отдела;

- посредством телефонной связи: 8(4855) 290-076, 8(4855) 290-077, 8(4855) 290-218, 8(4855) 290-182 в приемное время: понедельник - пятница - с 09.00 до 12.12 часов и с 13.00 до 15.00 часов;

- с использованием электронной почты; omgk@rybadm.ru;

- посредством почтового отправления по адресу: 152900, Ярославская область, г. Рыбинск, Рабочая ул., д. 1;

- через федеральную государственную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг" - www.gosuslugi.ru;

- через систему "Портал государственных и муниципальных услуг Ярославской области" - www.gosuslugi.yar.ru.

Возможные формы предоставления услуги:

- очная форма - при личном присутствии заявителя или его представителя в ОМЖК;

- заочная форма - без личного присутствия заявителя или его представителя (посредством телефонной связи, по почте, с использованием электронной почты).

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- консультация по защите прав потребителей в устной форме;

- письменный ответ, в том числе подготовленная претензия от имени заявителя к продавцу (изготовителю, исполнителю), исковое заявление в суд о защите нарушенных прав заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации письменного обращения заявителя, в том числе при получении обращения по электронной почте.

В случае если заявитель обратился с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги соответствующая информация предоставляется заявителю устно в течение 15 минут при консультировании и до 2 часов при оказании помощи в составлении искового заявления в суд.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, N 237);

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ ("Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, "Российская газета", 08.12.1994, N 238 - 239);

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", 08.10.2003, N 202);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ) ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Ведомости СНД и ВС РФ", 09.04.1992, N 15);

- Устав городского округа город Рыбинск Ярославской области, принятый решением Муниципального Совета городского округа г. Рыбинск от 19.12.2019 N 98 ("Рыбинские известия", 10.01.2020, N 1);

- постановление Администрации городского округа город Рыбинск от 06.06.2011 N 1610 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" ("Рыбинские известия", 10.06.2011, N 45);

- распоряжение Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области от 10.11.2020 N 447 "Об утверждении Положения об отделе муниципального жилищного контроля Администрации городского округа город Рыбинск".

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения на личный прием к специалисту отдела заявитель или его представитель самостоятельно предоставляют:

- документ, удостоверяющий личность заявителя или представителя заявителя, доверенность, удостоверяющую права (полномочия) представителя, в случае если интересы заявителя представляет иное уполномоченное им лицо в соответствии с действующим законодательством.

Идентификация и аутентификация могут осуществляться с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- документы, подтверждающие обстоятельства, связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг:

- платежные документы, подтверждающие факт оплаты товара (выполнения работы, оказания услуги);

- договор, заключенный между заявителем и продавцом при продаже товаров, исполнителем, изготовителем при выполнении работ, оказании услуг;

- информация о товарах (работах, услугах), предоставленная заявителю изготовителем, исполнителем, импортером, продавцом при заключении договора (гарантийный талон, инструкция, упаковка);

- письменные обращения заявителя к продавцу (исполнителю, изготовителю);

- письменные ответы продавца (исполнителя, изготовителя) заявителю;

- заключение экспертизы о качестве товара (работы, услуги), акты проверок, акты технических заключений, акты заключений, сметные расчеты.

Может быть представлено заявление в ОМЖК в произвольной письменной форме.

В случае письменного обращения заявителя или его представителя самостоятельно предоставляются в ОМЖК:

- обращение (заявление, жалоба) по предоставлению муниципальной услуги по защите прав потребителей на имя начальника ОМЖК (далее - начальник отдела) в произвольной форме;

- доверенность, удостоверяющая права (полномочия) представителя заявителя;

- документы, подтверждающие наличие согласия на обработку персональных данных заявителя, в случае если для получения муниципальной услуги обращается представитель заявителя;

- документы, подтверждающие обстоятельства, связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг:

- платежные документы, подтверждающие факт оплаты товара (выполнения работы, оказания услуги);

- договор, заключенный между заявителем и продавцом при продаже товаров, исполнителем, изготовителем при выполнении работ, оказании услуг;

- информация о товарах (работах, услугах), предоставленная заявителю изготовителем, исполнителем, импортером, продавцом при заключении договора (гарантийный талон, инструкция, упаковка);

- письменные обращения заявителя к продавцу (исполнителю, изготовителю);

- письменные ответы продавца (исполнителя, изготовителя) заявителю;

- заключение экспертизы о качестве товара (работы, услуги), акты проверок, акты технических заключений, акты заключений, сметные расчеты.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и подлежащие представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

2.8. ОМЖК не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в отдел по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.9. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.10. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) в письменном обращении не указана фамилия обратившегося или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) отсутствие у заявителя (представителя заявителя) полномочий на подачу заявления и документов;

4) ненадлежащее оформление заявления и некомплектность представленных документов (несоответствие указанных в заявлении сведений сведениям в представленных документах; несоответствие представленных документов документам, указанным в заявлении, а также отсутствие в заявлении необходимых сведений и (или) документов, предусмотренных [пунктом 2.7](#P107) регламента, обязанность предоставления которых возложена на заявителя);

5) обращение по вопросу, который не регулируется Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

2.13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок регистрации в журнале регистрации входящих документов обращения по защите прав потребителей, предоставленного заявителем или его представителем, - 1 рабочий день.

2.16. Срок регистрации предоставленной заявителю или его представителю в журнале регистрации консультаций по вопросам защиты прав потребителей, - 1 рабочий день.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Пути движения к входу в здание, вход в здание, пути движения к местам ожидания, информирования и оказания услуги, равно как и сами места ожидания, информирования и оказания услуги, оборудуются в соответствии с требованиями строительных норм и правил, обеспечивающих доступность для инвалидов и маломобильных групп населения.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Помещения для работы с заявителями оборудуются информационными стендами с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания оборудуются стульями или столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

2.18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- возможность получения услуги в очной форме (при личном присутствии заявителя в ОМЖК) и заочной - без личного присутствия заявителя (посредством телефонной связи, по почте, с использованием электронной почты);

- отсутствие превышения срока предоставления муниципальной услуги, установленного [пунктом 2.5 раздела 2](#P96) регламента;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;

- беспрепятственный доступ к местам предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски);

- оборудование мест для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 1 - для транспортных средств инвалидов;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, к месту предоставления муниципальной услуги и оказание им помощи;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.19. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме: при обращении потребителя или его представителя по электронной почте необходимо указать фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося и изложить суть обращения.

3. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- консультация в устной форме по вопросу защиты прав потребителей;

- рассмотрение письменного обращения.

[Блок-схема](#P301) предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 1 к регламенту.

3.1. Консультация в устной форме по вопросу защиты прав потребителей.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) в ОМЖК за получением консультации по вопросу защиты прав потребителя.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист отдела.

При личном приеме заявителя (представителя заявителя) специалист отдела:

- устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки удостоверяющих личность документов, полномочия представителя.

Идентификация и аутентификация могут осуществляться с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- делает запись в [журнале](#P338) регистрации консультаций по вопросам защиты прав потребителей (приложение 2 к регламенту), где указывает:

1) порядковый номер и дату обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);

2) фамилию и инициалы заявителя, его адрес, телефон;

3) краткое содержание обращения;

4) в графе "консультация" - статью нормативно-правового акта, по которой дано разъяснение прав заявителю или его представителю.

Выслушивая гражданина, специалист отдела анализирует все имеющиеся у заявителя документы на покупку (услугу, выполнение работ).

Если в ходе личного приема выявлены нарушения законодательства о защите прав потребителей, специалист отдела оказывает помощь заявителю или его представителю:

- в составлении претензии от имени заявителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) (далее - претензия);

- в составлении искового заявления о защите нарушенных прав заявителя в суд (далее - исковое заявление).

В ходе устного обращения заявителя или его представителя специалист отдела по возможности связывается по телефону с продавцом товара (исполнителем услуг, изготовителем), доводит до его сведения обращение заявителя, разъясняет ему нормы Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и предлагает в досудебном порядке разрешить спорную ситуацию.

Если в ходе устного обращения поступают вопросы, решение которых не регулируется Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", заявителю или его представителю дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

Время приема и консультации составляет до 15 минут. В случае оказания помощи в составлении претензии или искового заявления продолжительность приема может составлять до 2 часов.

Результатом рассмотрения устного обращения на личном приеме является дача ответов на поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей в устной форме, оказание помощи в составлении претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) либо искового заявления либо отказ в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, перечисленных в [п. 2.12 раздела 2](#P144) регламента.

3.2. Рассмотрение письменного обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения заявителя (представителя заявителя) в ОМЖК по вопросу защиты прав потребителя.

Прием и регистрация письменного обращения осуществляется специалистом отдела путем совершения записи в журнале регистрации входящих документов и присвоения входящего номера поступившему обращению.

Этот же номер и дату регистрации специалист отдела указывает на обращении.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Специалист отдела, ответственный за прием и регистрацию обращения, после регистрации передает обращение начальнику отдела.

Начальник отдела назначает специалиста отдела (накладывает резолюцию), которому поручает рассмотрение обращения.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день:

Для рассмотрения обращения заявителя или его представителя специалист отдела по возможности связывается с продавцом товара (исполнителем услуг, изготовителем), доводит до его сведения обращение заявителя, разъясняет ему нормы Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и предлагает в досудебном порядке разрешить спорную ситуацию.

При необходимости продавец товара (исполнитель услуги, изготовитель) приглашается для пояснения ситуации в ОМЖК.

Специалист отдела по результатам рассмотрения обращения готовит проект ответа заявителю, либо претензии в адрес продавца (изготовителя, исполнителя) с сопроводительным письмом на имя заявителя, либо искового заявления в суд с сопроводительным письмом на имя заявителя, либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, перечисленных в [п. 2.12 раздела 2](#P144) регламента, который не менее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения передает вместе с заявлением и приложенными к нему документами начальнику отдела для подписания.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

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

- если вопросы, поставленные в обращении, не нашли своего разрешения, то указывается причина, по которой они не могут быть разрешены.

Начальник отдела в течение 1 дня рассматривает предоставленные документы, при отсутствии замечаний подписывает и возвращает специалисту отдела, ответственному за рассмотрение заявления.

При наличии замечаний начальник отдела направляет документы на доработку. Доработанные в тот же день документы передаются начальнику отдела для подписания.

Подписанные начальником отдела документы передаются вместе с заявлением и приложенными к нему документами специалисту отдела, ответственному за рассмотрение заявления.

Ответ на обращение печатается на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, подписанный начальником отдела, регистрируется в журнале регистрации исходящих документов с присвоением номера и даты исходящих документов.

Максимальный срок рассмотрения обращения - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Продление срока рассмотрения обращения допускается в исключительных случаях, когда его невозможно исполнить в срок по объективным причинам.

Продление срока рассмотрения обращения потребителя или его представителя заместителем Главы Администрации возможно не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя или его представителя, направившего обращение.

Результатом административной процедуры является:

- письменный ответ заявителю;

- претензия в адрес (изготовителя, исполнителя) с сопроводительным письмом на имя заявителя;

- исковое заявление в суд с сопроводительным письмом на имя заявителя;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, перечисленных в [п. 2.12 раздела 2](#P144) регламента.

3.3. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения заявителя по защите прав потребителя в электронном виде. Последовательность и продолжительность действий по приему, регистрации, рассмотрению заявления, а также подготовке и направлению ответа осуществляется в порядке, установленном в [пункте 3.2 раздела 3](#P195) раздела регламента.

Ответ на обращение направляется заявителю или его представителю, направившему обращение, по указанному электронному адресу.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела непосредственно при предоставлении муниципальной услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок начальник отдела дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2. Оценка полноты и качества предоставления муниципальной услуги и последующий контроль за исполнением регламента осуществляются начальником отдела и включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрение предложений по повышению качества предоставления услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются начальником отдела в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Внеплановые проверки осуществляются начальником отдела при наличии жалоб на исполнение настоящего регламента.

4.3. Персональная ответственность исполнителя закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проверок лица, допустившие нарушение требований регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) ОМЖК, а также должностных лиц

и муниципальных служащих ОМЖК

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, заявителя;

- 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 Ярославской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

Жалоба может быть подана:

- Главе городского округа город Рыбинск по адресу: 152900, г. Рыбинск, Рабочая ул., 1;

- заместителю Главы Администрации по городскому хозяйству по адресу: 152900, г. Рыбинск, Рабочая ул., 1;

- начальнику отдела муниципального жилищного контроля Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области по адресу: 152900, г. Рыбинск, Рабочая ул., 1.

5.2. Жалоба подается лично в ОМЖК, также может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области.

Жалоба на решение и действие (бездействие) начальника отдела подается заместителю Главы Администрации по городскому хозяйству.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Идентификация и аутентификация могут осуществляться с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

В случае если жалобу подает представитель заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.3. Администрация городского округа город Рыбинск Ярославской области обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОМЖК, должностного лица либо муниципального служащего;

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

- подпись заявителя, дату подписания письменного обращения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

ОМЖК обязан представить заявителю информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, в срок 30 дней.

ОМЖК обязан запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

5.6. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОМЖК, должностного лица ОМЖК в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок либо в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#P278) данного раздела регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 12<1> Закона Ярославской области от 03.12.2007 N 100-з "Об административных правонарушениях", должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в департамент информатизации и связи Ярославской области.

Начальник

отдела муниципального

жилищного контроля

С.Г.КОРНЕВА

Приложение 1

к административному [регламенту](#P40)

предоставления муниципальной услуги

"Защита прав потребителей"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

 ┌────────────────────────────────┐

 │ Обращение │

 │ потребителя │

 └────────────────────────────────┘

 / \

 / \

 \/ \/

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

│Устное обращение потребителя │ │Письменное обращение потребителя│

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

 │ \ \ / / │

 │ \ \ / / │

 \/ \ \ / / │

┌──────────────┐ \ \/ \/ / │

│Консультация в│ \ ┌──────────────────────┐ / │

│ устной форме │ \ │Отказ в предоставлении│ / \/

└──────────────┘ \ │ муниципальной услуги │ / ┌─────────────────────┐

 \ └──────────────────────┘/ │ Письменный ответ, │

 \/ \/ │ в том числе помощь │

 ┌───────────────────────────────┐│ в составлении │

 │Помощь в составлении претензии,││ претензии, искового │

 │ искового заявления в суд ││ заявления в суд │

 └───────────────────────────────┘└─────────────────────┘

Приложение 2

к административному [регламенту](#P40)

предоставления муниципальной услуги

"Защита прав потребителей"

Журнал

регистрации консультаций по вопросам

защиты прав потребителей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Дата обращения | Ф.И.О., адрес и телефон заявителя | Содержание обращения | Консультация | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |