АДМИНИСТРАЦИЯ НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 января 2014 г. N 159

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО

РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"КОНСУЛЬТАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ИХ ПРАВ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО

РЫНКА НА ТЕРРИТОРИИ НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановления администрацииНаходкинского городского округаот 18.01.2019 N 68) |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", постановлением администрации Находкинского городского округа от 13.11.2010 N 2336 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", распоряжением администрации Находкинского городского округа от 31.05.2012 N 323-р "О мерах по реализации Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", распоряжением администрации Находкинского городского округа от 29.01.2013 N 71-р "О внесении изменений в распоряжение администрации Находкинского городского округа от 31.05.2012 N 323-р "О мерах по реализации Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также в целях приведения правовых актов администрации Находкинского городского округа в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Находкинского городского округа постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Находкинского городского округа" (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Находкинского городского округа от 01.06.2010 N 1031 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Находкинского городского округа".

3. Отделу по работе со средствами массовой информации администрации Находкинского городского округа опубликовать данное постановление в средствах массовой информации.

4. Отделу делопроизводства администрации Находкинского городского округа (Атрашок) разместить данное постановление на официальном сайте Находкинского городского округа в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением данного постановления "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Находкинского городского округа" возложить на первого заместителя главы администрации Находкинского городского округа Б.И. Гладких.

Глава Находкинского городского округа

О.Г.КОЛЯДИН

Утвержден

постановлением

администрации

Находкинского

городского округа

от 29.01.2014 N 159

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"КОНСУЛЬТАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ИХ ПРАВ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО

РЫНКА НА ТЕРРИТОРИИ НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановления администрацииНаходкинского городского округаот 18.01.2019 N 68) |

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Находкинского городского округа" (далее, соответственно, - Административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, а также состав, последовательность, порядок и сроки выполнения административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга имеет заявительный характер. Получателем муниципальной услуги является гражданин, приобретший или заказавший (имеющий намерение приобрести или заказать) товары (работы, услуги) у хозяйствующего субъекта, действующего в сфере потребительского рынка (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) на территории Находкинского городского округа, а также использующий такие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется функциональным органом администрации Находкинского городского округа, указанным в подразделе 2.2 Административного регламента. Информация о его месте нахождения, графике работы, номерах справочных телефонов, адресе электронной почты содержится в приложении N 1 Административного регламента.

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной. Текст Административного регламента размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на едином портале государственных и муниципальных услуг, портале государственных и муниципальных услуг Приморского края, официальном сайте Находкинского городского округа http://www.nakhodka-city.ru в разделе "Муниципальные услуги Находкинского городского округа", на информационном стенде по месту нахождения функционального органа администрации Находкинского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу (подраздел 2.2 Административного регламента).

1.3.3. Получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе, о ходе ее предоставления, также можно посредством письменного обращения (на бумажном носителе или в электронной форме), телефонной связи, при личном обращении по адресам и телефонам функционального органа администрации Находкинского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, указанным в приложении N 1 Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

"Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Находкинского городского округа".

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Находкинского городского округа через ее функциональный орган - управление экономики, потребительского рынка и предпринимательства (далее - управление).

(в ред. Постановления администрации Находкинского городского округа от 18.01.2019 N 68)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями консультации в правовых отношениях, возникших между потребителями и продавцами (изготовителями, импортерами, исполнителями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг); получение в необходимых случаях методической помощи в составлении претензий для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу (исполнителю работ или услуг) и в составлении искового заявления для дальнейшей защиты своих законных прав в судебных органах.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, включая получение ее результатов, предоставляется в течение одного рабочего дня при условии наличия необходимых для рассмотрения вопроса документов. В особых случаях, требующих индивидуального подхода, дополнительного изучения нормативно-правовой базы, документов, иной информации, муниципальная услуга оказывается в срок до 10 рабочих дней.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ ("Российская газета" от 21.01.2009 N 7);

- Законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" от 05.05.2006 N 95);

- Законом РФ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30.07.2010 N 168);

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон РФ от 07.02.1992 имеет номер 2300-1, а не 2300-1-ФЗ. |

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1-ФЗ "О защите прав потребителей" ("Российская газета" от 16.01.1996 N 8);

- Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" ("Российская газета" от 09.05.2012 N 102);

- Уставом Находкинского городского округа ("Находкинский рабочий" от 14.06.2005 NN 79 - 81);

- решением Думы Находкинского городского округа от 27.02.2013 N 155-НПА "О создании условий для обеспечения жителей Находкинского городского округа услугами торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, расширения рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, содействия развитию малого и среднего предпринимательства" ("Находкинский рабочий" от 12.03.2013 N 32(12120), спецвыпуск, N 8(29));

- Положением "Об управлении потребительского рынка и предпринимательства администрации Находкинского городского округа", утвержденным распоряжением администрации Находкинского городского округа от 11.08.2008 N 328-р;

- Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно.

При рассмотрении обращения на личном приеме заявитель муниципальной услуги предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.7.1. Для получения муниципальной услуги заявитель при необходимости вправе предоставить непосредственно на приеме (посредством электронной почты) следующие имеющиеся в его распоряжении документы: кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт покупки), договор купли-продажи товара (оказания услуг, выполнения работ), гарантийные обязательства, техническую документацию на приобретенные товары, акты приемки выполненных работ, квитанции приема-передачи товаров.

2.7.2. Если получателем муниципальной услуги предпринимались попытки самостоятельно решить спорный вопрос с продавцом (исполнителем работ или услуг, изготовителем), заявитель может предоставить копию своей претензии, ответ на претензию торгующей или оказывающей услуги (выполняющей работы) организации (индивидуального предпринимателя), акт экспертизы, если она производилась, акты проверки качества товаров (услуг, работ), выданных иными уполномоченными организациями.

2.7.3. Отсутствие указанных в подразделе 2.7 документов не может являться препятствием к предоставлению муниципальной услуги в форме устного консультирования по существу поставленных вопросов.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые указаны в подразделах 2.6 - 2.7 Административного регламента, отсутствуют.

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

Если обращение не содержит вопросов защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка, гражданину разъясняется, в какое структурное подразделение администрации Находкинского городского округа или иной орган следует обратиться.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

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

Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, залу ожидания заявителей, информационным стендам.

(в ред. Постановления администрации Находкинского городского округа от 18.01.2019 N 68)

2.12.1. Общие требования.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга (далее - объект), должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, создавать оптимально комфортные условия для нахождения в нем заявителей и работы специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Вход в объект снабжается табличкой с информацией о наименовании и режиме работы предоставляющего муниципальную услугу органа. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, на своих рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

В здании, где находятся объекты, для удобства посетителей и предоставления им возможности самостоятельного составления или заполнения документов, должен быть предусмотрен зал ожидания, соответствующий санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. Зал ожидания укомплектовывается столами, стульями (кресельные секции, кресла, скамьи). Количество мест в зале ожидания определяется исходя из фактической загрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может быть менее 3-х мест.

Объекты оборудуются информационными стендами (терминалами), содержащими сведения, указанные в пункте 1.3 "Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги" Административного регламента в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.12.2. Обеспечение доступности для инвалидов объектов, в которых предоставляется муниципальная услуга, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателем доступности муниципальной услуги является наличие возможности ее предоставления в многофункциональных центрах государственных и муниципальных услуг, возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использования информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении муниципальной услуги и получении информации о ней, в том числе оперативной информации о ходе ее исполнения.

2.13.2. Муниципальная услуга признается соответствующей требованиям качества, если она предоставлена в соответствии с требованиями Административного регламента, включая соблюдение сроков исполнения муниципальной услуги в целом и каждой из административных процедур в отдельности. Соответствие требованиям Административного регламента выявляется в результате проведения мероприятий по контролю согласно разделу 4 Административного регламента.

2.13.3. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является количество признанных обоснованными жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги, рассмотренных как в досудебном, так и в судебном порядке.

3. Состав, последовательность и сроки

выполнения административных процедур,

требования к порядку их выполнения

3.1. При предоставлении муниципальной услуги Административный регламент предусматривает следующие административные процедуры (логически обособленная последовательность административных действий, имеющая конечный результат):

- рассмотрение обращения заявителя на личном приеме,

- консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

Последовательность выполнения действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение N 2).

3.2. Перечень административных процедур также включает:

- обеспечение доступа заявителей к сведениям и предоставление информации о муниципальной услуге;

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием таких запроса и документов;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- взаимодействие муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

3.3. Указанные выше административные процедуры могут осуществляться также в электронной форме с использованием электронной почты и электронного адреса управления, официального сайта Находкинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (приложение N 1, пункт 1.3.2 Административного регламента).

3.4. Рассмотрение обращения заявителя на личном приеме.

3.4.1. Личный прием при предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом управления в порядке живой очереди согласно графику предоставления муниципальной услуги (приложение N 1).

3.4.2. Ведущий личный прием специалист управления, убедившись в том, что обратившийся гражданин является потребителем сферы компетенции управления (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) фиксирует в журнале регистрации устных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее - журнал регистрации) (форма журнала - приложение N 3) факт личного обращения, указывая:

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

- дату обращения;

- фамилию и инициалы гражданина, его адрес или контактный телефон;

- наименование хозяйствующего субъекта, с которым возникла спорная ситуация;

- краткое содержание обращения.

3.4.3. Если в обращении не содержатся вопросы защиты прав потребителей или содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, записи в журнале регистрации не делается и гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.4.4. Выслушав гражданина, специалист управления анализирует имеющуюся в наличии у заявителя документацию, касающуюся заключенных договоров купли-продажи (об оказании услуг, выполнении работ), выясняет суть и обоснованность претензий потребителя.

3.4.5. При обоснованности требований потребителя специалист управления оказывает ему методическую помощь в составлении письменной претензии к хозяйствующему субъекту.

3.4.6. Если в ходе оказания муниципальной услуги обнаружатся допущенные хозяйствующим субъектом явные нарушения законодательства о защите прав потребителей, правил продажи товаров (оказания услуг, выполнения работ), заявителю предлагается обратиться в управление с письменной жалобой с целью принятия мер к устранению нарушений.

3.4.7. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды, об этом незамедлительно извещается территориальный отдел управления Роспотребнадзора по Приморскому краю в г. Находка.

3.4.8. Если требования потребителя не признаются обоснованными, заявителю разъясняется со ссылкой на соответствующие статьи нормативных правовых актов, по каким причинам его требования не подлежат удовлетворению, его права в сложившейся ситуации и механизм их реализации.

3.4.9. В письменной претензии излагаются требования потребителя и сроки их удовлетворения в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей", предлагается разрешить спорный вопрос в досудебном порядке, указываются правовые последствия для продавца (исполнителя работ), если законные требования потребителя не будут удовлетворены.

Потребителю в устной форме разъясняются его права и механизм их реализации.

3.4.10. В журнале регистрации делается запись о характере оказанной помощи потребителю, заявленных требованиях к хозяйствующему субъекту.

3.4.11. При необходимости, если не исчерпан досудебный порядок урегулирования спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом, потребителю может быть оказана помощь в составлении повторной претензии. В этом случае в журнале регистрации делается отметка о повторности со ссылкой на предыдущее обращение.

3.4.12. Если досудебный порядок разрешения спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом исчерпан, собран достаточный объем доказательств, свидетельствующих о грубых и систематических нарушениях хозяйствующим субъектом установленных законом прав потребителя, потребителю предлагается методическая помощь в составлении искового заявления в суд.

3.5. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

3.5.1. В случаях, не требующих работы с документами, обратившимся гражданам может быть оказана консультативно-правовая помощь по вопросам защиты прав потребителей в сфере компетенции управления (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание).

3.5.2. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка (далее - консультирование) производится как при личном обращении, так и посредством телефонной связи.

3.5.3. При консультировании граждан специалист выслушивает, при необходимости уточняет суть заданного вопроса и дает основанный на законе ответ по существу, ссылаясь, если требуется, на соответствующие статьи нормативных правовых актов.

3.5.4. Если без анализа договоров на покупку (выполнение работ, оказание услуг) или других необходимых документов не представляется возможным дать обоснованный ответ, заявителю предлагается прийти на личный прием. Сообщаются дни и часы приема, перечень необходимых для предоставления документов.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: пункт 3.2.1 в настоящем регламенте отсутствует. |

3.5.5. Факт обращения за консультативной помощью фиксируется в журнале регистрации в соответствии с п. 3.2.1, при этом адрес обратившегося, наименование хозяйствующего субъекта могут не указываться. Делается отметка о консультации, оказанной при личном или телефонном обращении.

4. Порядок и формы контроля

за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) лиц, оказывающих муниципальную услугу, на предложения по оптимизации административных процедур, повышению качества и доступности муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут носить как плановый, так и внеплановый характер. Периодичность плановых проверок определяется начальником управления. Внеплановые проверки проводятся в связи с жалобой гражданина - получателя услуги.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, сроков, определенных настоящим административным регламентом, принятием решений работниками осуществляет начальник управления.

4.4. Контроль за принятием решений начальником управления осуществляет первый заместитель главы администрации Находкинского городского округа.

4.5. Специалист, оказывающий муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков совершения административных процедур настоящего административного регламента. Ответственность специалистов закреплена в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Граждане и их объединения имеют право направлять письменные предложения по порядку предоставления муниципальной услуги, упрощению административных процедур и повышению качества и доступности муниципальной услуги.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование

заявителем решений и действий (бездействия) органа,

представляющего муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего муниципальную услугу,

либо муниципального служащего

(в ред. Постановления администрации

Находкинского городского округа

от 18.01.2019 N 68)

5.1. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу (администрации Находкинского городского округа, должностных лиц, муниципальных служащих администрации Находкинского городского округа), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе 3 настоящего административного регламента.

Заявитель либо его уполномоченный представитель вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушения срока регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

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

г) отказа в приеме документов у заявителя, предоставление которых для получения муниципальной услуги предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Находкинского городского округа;

д) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Находкинского городского округа;

е) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Находкинского городского округа;

ж) отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановления 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 Приморского края, муниципальными правовыми актами Находкинского городского округа;

к) 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 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих администрации Находкинского городского округа, подается в администрацию Находкинского городского округа.

Личный прием заявителей производится по адресу и графику, установленными настоящим регламентом.

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

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению органами, должностными лицами, указанными в пункте 5.3 настоящего административного регламента, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо уполномоченного представителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы органы, должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, принимают одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления администрацией Находкинского городского округа, 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 Приморского края, муниципальными правовыми актами Находкинского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа либо в письменной форме по адресу, указанному в жалобе.

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.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, указанных в пункте 5.3 настоящего регламента, а также членов их семей, должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив заявителю, направившему жалобу, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, органы, должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу с заявителем, направившим жалобу, при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же органу, должностному лицу, указанным в пункте 5.3 настоящего регламента. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

В случае, если в жалобе, направленной по почте, не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступления, органы и должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Решения, действия (бездействие) органов, должностных лиц, указанных в пункте 5.3 настоящего регламента, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, а также решения, действия (бездействие) указанных должностных лиц по результатам рассмотрения жалоб могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение 1

к Административному

регламенту

предоставления

муниципальной услуги

"Консультативно-методическая

помощь потребителям

по вопросам защиты

их прав в сфере

потребительского

рынка на территории

Находкинского

городского округа",

утвержденному

постановлением

администрации

Находкинского

городского округа

от 29.01.2014 N 159

ИНФОРМАЦИЯ

О ФУНКЦИОНАЛЬНОМ ОРГАНЕ АДМИНИСТРАЦИИ НАХОДКИНСКОГО

ГОРОДСКОГО ОКРУГА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

МЕСТЕ ЕГО НАХОЖДЕНИЯ, ТЕЛЕФОНАХ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ И

ГРАФИКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановления администрацииНаходкинского городского округаот 18.01.2019 N 68) |

1. Муниципальная услуга предоставляется управлением экономики, потребительского рынка и предпринимательства (далее - управление) по адресу: 692904, г. Находка, Находкинский проспект, 16:

кабинет N 16, телефон: 8 (4236) 69-21-32;

кабинет N 15, телефон: 8 (4236) 69-21-14.

2. Телефон приемной управления: 8 (4236) 69-21-24, факс: 8 (4236) 69-21-24,

адрес электронной почты e-mail: torg@.nakhodka-citv.ru,

адрес официального интернет-сайта Находкинского городского округа: http://www.nakhodka-citv.ru. раздел - "Торговля и предпринимательство".

3. График работы управления: с 8.30 до 17.30 (понедельник - четверг) и с 8.30 до 16.45 (пятница); обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45; нерабочие дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

4. График предоставления муниципальной услуги.

4.1. Консультирование посредством телефонной связи: рабочие дни с 8.30 до 12.30 по телефону 8 (4236) 69-21-32;

4.2. Консультирование и рассмотрение обращений на личном приеме: в рабочие дни в понедельник, среду, пятницу с 9.00 до 12.00.

Приложение 2

к Административному

регламенту

предоставления

муниципальной услуги

"Консультативно-методическая

помощь потребителям

по вопросам защиты

их прав в сфере

потребительского

рынка на территории

Находкинского

городского округа",

утвержденному

постановлением

администрации

Находкинского

городского округа

от 29.01.2014 N 159

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 ┌──────────────────────────────────┐

 │ Оказание муниципальной услуги │

 └─────┬───────────────────────┬────┘

 │ │

 \/ \/

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

│ Личное обращение │ │ Обращение по телефону │

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

 │ │

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────────┐

 │ Рассмотрение обращения │

 └─┬──────────────┬───────────────┬─┘

 │ │ │

 \/ \/ \/

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

│Консультирование│ │Личный прием│ │Отказ в предоставлении│

│п/р. 3.5 │ │п/р. 3.4 │ │услуги по основаниям │

│ │ │ │ │п/р. 2.9 │

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

 │ └───────────────────┐

 \/ \/

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

│Регистрация заявителя │ │Регистрация заявителя │

│в журнале │ │в журнале │

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

 │

 \/

 ┌──────────────────────────────────┐

 │Консультативно-методическая помощь│

 └──────────┬─────────────────────┬─┘

 │ │

 \/ \/

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

│Письменная жалоба (в управление│ │Отметка в журнале о│

│потребительского рынка, ├───>│характере помощи, │

│Роспотребнадзор, │ │принятых мерах │

│правоохранительные органы) │ └───────────────────┘

└───────────────────────────────┘

Приложение 3

к Административному

регламенту

предоставления

муниципальной услуги

"Консультативно-методическая

помощь потребителям

по вопросам защиты

их прав в сфере

потребительского

рынка на территории

Находкинского

городского округа",

утвержденному

постановлением

администрации

Находкинского

городского округа

от 29.01.2014 N 159

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата | Ф.И.О., адрес, телефон | Наименование хозяйствующего субъекта | Краткое содержание обращения | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |