



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КУВАНДЫКСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.07.2018

№ 1036-п

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь постановлением администрации муниципального образования Кувандыкский городской округ от 16.05.2016 №788-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Кувандыкский городской округ», Уставом муниципального образования Кувандыкский городской округ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования Кувандыкский городской округ А.А. Губанова.

3. Постановление подлежит включению в областной регистр муниципальных нормативных правовых актов.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Кувандыкского городского округа

В.И. Гончаров

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты  
прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа»

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги.

В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая администрацией муниципального образования Кувандыкский городской округ (далее - Муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования Кувандыкский городской округ;

- заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее заявитель);

- потребитель - 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;

- поставщик товаров, работ, услуг - изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер в тех значениях, в которых они употребляются в Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- приобретение товаров, работ, услуг - заключение с поставщиком

товаров, работ, услуг договора купли-продажи, подряда, возмездного оказания услуг;

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее - административная процедура) при оказании муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением настоящего регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, а также его должностных лиц.

### 1.3. Круг заявителей.

Право на получение муниципальной услуги имеет 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.

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.4.1. Наименование органа местного самоуправления: администрация муниципального образования Кувандыкский городской округ Оренбургской области (далее – Орган местного самоуправления).

Почтовый адрес: 462241, Оренбургская область, г. Кувандык, ул. Оренбургская, д. 20;

Адрес электронной почты Органа местного самоуправления: [ku@mail.orb.ru](mailto:ku@mail.orb.ru);

Адрес официального сайта Органа местного самоуправления: [www.regionkuv.orb.ru](http://www.regionkuv.orb.ru);

- телефон: 8 (35361) 3-23-21.

График работы Органа местного самоуправления:

понедельник - пятница – с 8.00 час. до 17.00 час.;

обеденный перерыв с 13.00 час. до 14.00 час.;

выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

1.4.2. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах специалистов Органа местного самоуправления, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, указывается на официальном сайте Органа местного самоуправления в сети «Интернет»: [www.regionkuv.orb.ru](http://www.regionkuv.orb.ru) (далее – официальный сайт), на информационных стендах в залах приёма заявителей в Органе местного самоуправления.

1.4.3. Информация о муниципальной услуге, размещаемая на информационных стендах Органа местного самоуправления, содержит следующие сведения:

1) место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты;

- 2) блок-схема предоставления муниципальной услуги (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту);
- 3) категория получателей муниципальной услуги;
- 4) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 5) образец заявления для предоставления муниципальной услуги;
- 6) основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;
- 7) основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8. Информация о месте нахождения Органа местного самоуправления, графике работы, муниципальной услуге, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена по телефону, электронной почте.

1.4.4. При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, должность и проинформировать по интересующему вопросу.

1.4.5. Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи, во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.4.6. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

1.4.7. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

1.4.8. Письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в Орган местного самоуправления осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

1.4.9. При письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа».

2.2. Муниципальная услуга носит заявительный порядок обращения.

2.3. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования Кувандыкский городской округ Оренбургской области.

2.4. Приём документов от заявителя, рассмотрение документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется должностным лицом (муниципальным служащим) управления по экономике, торговле, предпринимательской деятельности и муниципального заказа администрации муниципального образования Кувандыкский городской округ.

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) получение результата рассмотрения жалоб и консультаций по вопросам защиты прав потребителей. В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;

2) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги:

Прохождение всех административных процедур, необходимых для получения результата муниципальной услуги, составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления.

Устные обращения заявителей рассматриваются в ходе личного приема либо заявителям дается консультация по телефону.

2.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" N 168, 30.07.2010; «Собрание Законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст.4179);

2) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" N 95, 05.05.2006; «Собрание Законодательства РФ», 08.05.2006; № 19, ст. 2060; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

3) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140, «Российская газета», № 8, 16.01.1996. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766); а также настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами.

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

- заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению N 2 к настоящему Административному регламенту при письменном обращении;

- копии документов, подтверждающих приобретение потребителем товаров, работ, услуг (договор, чек, гарантийный талон и т.п.);
- паспорт, или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя (для представителя заявителя).

2.9. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.10. Заявитель вправе предоставить документы, указанные в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, следующими способами:

- 1) посредством личного обращения;
- 2) почтовым отправлением.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- 1) отсутствует право на получение муниципальной услуги у заявителя в соответствии с действующим законодательством;
- 2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению;
- 3) не указаны: фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя);
- 4) содержание в заявлении (запросе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Органа местного самоуправления, а также членов его семьи;
- 5) невозможность прочтения запроса (в том числе, если запрос поступил на иностранном языке);
- 6) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления муниципальной услуги;
- 7) выяснения обстоятельств о предоставлении заявителем ложных данных.

Решение об отказе в приеме документов подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) представлен неполный перечень документов, указанных в пункте 2.8. настоящего Административного регламента;
- 2) несоответствие заявителя требованиям, установленным [пунктом 1.3](#) Административного регламента.

2.12.2. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается на срок не более одного месяца по причинам указанным в пункте 2.12.1. настоящего Административного регламента.

2.12.3. Решение о приостановлении предоставления муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается

заявителю с указанием причин и срока приостановления.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение о приостановлении или отказе в предоставлении государственной услуги выдается (направляется) заявителю не позднее следующего рабочего дня с даты принятия такого решения.

2.12.4. Заявитель, получивший отказ в предоставлении муниципальной услуги, имеет право на повторное обращение в случае устранения причин или изменения обстоятельств, вследствие которых ему было отказано.

2.13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должен составлять более 15 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен составлять более 15 минут.

2.15. Срок регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного рабочего дня с момента его поступления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, информационным стендам, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов должны иметься места, оборудованные стульями, столами (стойками).

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручка).

2.16.1. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

1) условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования), средствами связи и информации;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

5) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию и сфере социальной защиты населения;

б) оказание специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.17.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- открытость, полнота и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме в сети Интернет;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.17.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие очередей при приеме (выдаче) документов;

- отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

- компетентность должностных лиц Органа местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

- количество взаимодействий заявителя и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 2х лиц, их время взаимодействия не должно превышать 30 минут;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.18. Ежегодно должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на основе анализа практики применения Административного регламента, осуществляется оценка



соответствия его исполнения установленным показателям.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

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

- прием заявления (запроса) и документов и их регистрация;
- рассмотрение заявления, подготовка и направление ответа заявителю.

3.2. Данный перечень административных процедур является исчерпывающим.

3.3. Административные процедуры осуществляются в последовательности, определенной блок-схемой предоставления муниципальной услуги (Приложение № 1 Административному регламенту).

3.4. Прием заявления (запроса) и документов и их регистрация.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение от заявителя заявления и прилагаемых документов. Заявление и прилагаемые документы рассматриваются непосредственно после получения.

3.4.2. Должностное лицо устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ удостоверяющий личность.

3.4.3. Должностное лицо осуществляет проверку подлинности, полноты и правильности оформления представленных документов.

3.4.4. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, должностное лицо, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению. При согласии заявителя устранить препятствия должностное лицо возвращает предоставленные документы, при несогласии заявителя устранить препятствия должностное лицо обращает его внимание на то, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

3.4.5. Результатом выполнения административной процедуры являются: регистрационная запись в журнале регистрации заявлений.

3.4.6. Выполнение административной процедуры осуществляется в течение одного рабочего дня со дня приема заявления.

3.5. Рассмотрение заявления, подготовка и направление ответа заявителю.

3.5.1. Подготовка информации о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1.1. Основанием для начала административной процедуры является принятое решения должностного лица о предоставлении (приостановление или отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.5.1.2. Должностное лицо готовит проект ответа (далее – ответ). Ответ готовится в двух экземплярах. Ответ оформляется на бланке организации либо с проставлением углового штампа организации.

3.5.1.3. Выполнение административной процедуры: 2 дня с даты решения о предоставлении (приостановление или отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.5.1.4. Результатом выполнения административной процедуры является подписание ответа уполномоченным должностным лицом Органа местного самоуправления.

3.5.2. Уведомление заявителя о принятом решении и выдача ответа.

3.5.2.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание уполномоченным должностным лицом Органа местного самоуправления ответа.

3.5.2.2. Уведомление заявителя о принятом решении осуществляется должностным лицом Органа местного самоуправления по желанию заявителя: лично, по почте, по телефону.

3.5.2.3. В любое время с момента приема документов заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится его заявление.

3.5.2.4. Выполнение административной процедуры: 2 рабочих дня с даты подписания ответа уполномоченным лицом Органа местного самоуправления.

3.5.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление (отказ в предоставлении) муниципальной услуги.

#### **4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений осуществляется: должностными лицами Органа местного самоуправления, иными должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

4.2.1. Глава Органа местного самоуправления организует и осуществляет контроль за исполнением муниципальной услуги.

4.2.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми или внеплановыми.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. В случае выявления по результатам проверок нарушений осуществляется привлечение должностных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги (функции), в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Заявитель имеет право осуществлять контроль за соблюдением положений настоящего Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем получения устной информации (по телефону) или письменных, в том числе в электронном виде, ответов на их запросы.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

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

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

7) отказ Органа местного самоуправления, должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги, документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

## 5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействия) Органа местного самоуправления, его должностных лиц, муниципальных служащих, принятые (осуществленные) с нарушением порядка предоставления муниципальной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами, муниципальными служащими служебных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

### 5.2.2. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) Органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа местного самоуправления, 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.

5.3. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалоба рассматривается Органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействий) должностного лица.

5.3.2. Жалоба рассматривается в соответствии с законодательством.

## 5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в Орган местного самоуправления в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя:

Почтовый адрес: 462241, Оренбургская область, г. Кувандык, ул.

Оренбургская, д. 20;

Адрес электронной почты Органа местного самоуправления:  
ku@mail.orb.ru;

Адрес официального сайта Органа местного самоуправления:  
[www.regionkuv.orb.ru](http://www.regionkuv.orb.ru);

- телефон: 8 (35361) 3-23-21.

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.4.3. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы

5.6.1. В удовлетворении жалобы отказывается в случае:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.6.2. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, Орган местного самоуправления принимает меры по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.9.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.10.1. Решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу, либо в судебном порядке.

5.10.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу;

2) наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

3) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

4) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

7) в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.11.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законодательством.

5.12. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.12.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностным лицом ответственным за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия должностных лиц ответственных за рассмотрение жалобы с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1  
к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб и осуществление консультаций по вопросу защиты прав потребителей на территории Кувандыкского городского округа"**





Приложение № 2  
к административному регламенту

В администрацию  
МО Кувандыкский городской округ

от Ф. \_\_\_\_\_

И. \_\_\_\_\_

О. \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (пребывания):

индекс \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тел. дом. \_\_\_\_\_ тел. раб. \_\_\_\_\_

адрес и телефон фактического места проживания

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Заявление**

Я приобрел (а) товар

\_\_\_\_\_ ,

заказал(а) работу, услугу \_\_\_\_\_

по каталогу, по образцу, по индивидуальным размерам,  
иное \_\_\_\_\_ .

Дата приобретения (договор №, дата) \_\_\_\_\_ .

Товар (результат работ) передан (нарушен срок передачи на \_\_\_\_\_),  
должен быть передан

\_\_\_\_\_ ,

иное \_\_\_\_\_ .

Цена товара (работы, услуги) \_\_\_\_\_ .

Порядок оплаты: предоплата 100%, постоплата, рассрочка, кредит, предоплата в размере

\_\_\_\_\_ .

*(нужное подчеркнуть)*

Доказательства заключения договора и его оплаты: чек, квитанция об оплате,

иное \_\_\_\_\_ .

*(нужное подчеркнуть)*

Гарантия на товар (работу услугу) \_\_\_\_\_ .

Наименование продавца (исполнителя...) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .

Адрес, телефон продавца (исполнителя...) \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_ .

В чем выразилось нарушение прав: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Предъявляемые требования к продавцу (исполнителю...) \_\_\_\_\_

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

Предпринятые меры для выполнения требований: устное обращение к хозяйствующему субъекту, заявление о \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, не обращались, иное \_\_\_\_\_

*(нужное подчеркнуть)*

Ответ продавца (исполнителя) на обращение: устный отказ, письменный ответ (при наличии прилагается), иное \_\_\_\_\_

*(нужное подчеркнуть)*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

*(подпись заявителя)*

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_

Принял « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Подпись специалиста \_\_\_\_\_