**УРЫСЫЕ ФЕДЕРАЦИЕ**

**АДЫГЭ РЕСПУБЛИК**

**МУНИЦИПАЛЬНЭ ОБРАЗОВАНИЕУ**

**«КРАСНОГВАРДЕЙСКЭ РАЙОНЫМ»**

**И АДМИНИСТРАЦИЙ**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»**

*П О С Т А Н О В Л Е Н И Е*

# ***АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ***

#  ***«КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»***

*От 13.08.2021г. №643*

**с. Красногвардейское**

# **О внесении изменений в приложение к постановлению администрации МО «Красногвардейский район» №795 от 23.12.2011г. «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

#  В целях приведения в соответствие с действующим законодательством нормативных правовых актов администрации МО «Красногвардейский район» и повышения качества предоставления муниципальной услуги, повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, руководствуясь постановлением администрации МО «Красногвардейский район» № 583 от 10.10.2011 г. «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» и Уставом МО «Красногвардейский район»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

#  1. Внести изменения в приложение к постановлению администрации МО «Красногвардейский район» №795 от 23.12.2011г. «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

 2. Опубликовать настоящее постановление в газете Красногвардейского района «Дружба» и разместить на официальном сайте администрации МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет».

 3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на отдел экономического развития и торговли администрации МО «Красногвардейский район.

 4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования.

Глава МО «Красногвардейский район» Т.И. Губжоков

Приложение

к постановлению администрации

МО «Красногвардейский район»

*От 13.08.2021г. №643*

Приложение

к постановлению администрации

МО «Красногвардейский район»

от 23.12.2011 г. № 795

**I. Общие положения**

1. **Предмет регулирования Административного регламента**

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги (далее - Административный регламент).

1. **Круг заявителей**

2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли (далее - заявители).

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно специалистами отдела экономического развития и торговли администрации муниципального образования «Красногвардейский район»:

- при личном обращении;

- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе на [официальном сайте](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/32499271/377) администрации муниципального образования «Красногвардейский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт администрации) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

-посредством ответов на письменные обращения граждан.

3.2 Специалисты отдела экономического развития и торговли администрации муниципального образования «Красногвардейский район», осуществляющие предоставление муниципальной услуги в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами (далее - уполномоченные лица).

3.3. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение работы по предоставлению муниципальной услуги возлагается на отдел экономического развития и торговли администрации МО «Красногвардейский район» (далее - Отдел).

3.4. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы администрации МО «Красногвардейский район».

 3.5. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону уполномоченное лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения администрации МО «Красногвардейский район».

Уполномоченное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес администрации МО «Красногвардейский район», способ проезда к нему, требования к письменному обращению.

Информирование граждан по телефону о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы администрации МО «Красногвардейский район».

При предоставлении в ходе информирования посредством телефонной и иных средств телекоммуникационной связи гражданину информации, относящейся к его персональным данным, уполномоченное лицо идентифицирует личность гражданина путем проверки корректности названных гражданином фамилии, имени, отчества (при наличии); данных документа, удостоверяющего личность; контрольной информации, указанной в заявлении, принятом ранее при предоставлении иной государственной услуги.

В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, многофункциональных центрах с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации.

Во время разговора уполномоченное лицо должно произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

При невозможности ответить на поставленные гражданином вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое уполномоченное лицо либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросу предоставления муниципальной услуги уполномоченное лицо обязано в соответствии с поступившим обращением предоставлять информацию по следующим вопросам:

о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

о перечне категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

о месте размещения на сайте администрации информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.7. На сайте администрации, на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы администрации МО «Красногвардейский район» и структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также многофункционального центра;

справочные номера телефонов структурного подразделения администрации МО «Красногвардейский район», ответственного за предоставление муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи структурного подразделения администрации МО «Красногвардейский район» в сети Интернет.

При подаче заявления в форме электронного документа указывается способ информирования, в том числе адрес электронной почты, абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для передачи коротких текстовых сообщений.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. **Наименование муниципальной услуги**

1.1. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

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

2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация МО «Красногвардейский район» (далее – Администрация). Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел, в лице уполномоченного лица.

2.2. Уполномоченное лицо Отдела при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги.

1. **Описание результата предоставления муниципальной услуги**

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление своевременной, достоверной информации и помощи заявителям по защите нарушенных гражданских прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом срока выдачи (направления) документов, являющихся результатом**

**предоставления муниципальной услуги**

4.1. Срок предоставления услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации заявления, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.2. При направлении заявления и документов, предусмотренных пунктами 6.1. и 6.2. раздела II Административного регламента, по почте днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата, указанная на почтовом штемпеле организации почтовой связи по месту отправления данного заявления.

В случае представления заявления в форме электронного документа днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата подачи заявления в форме электронного документа.

В случае подачи заявления и документов, предусмотренных пунктами 6.1.,6.2. раздела II Административного регламента, через многофункциональный центр днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата приема заявления многофункциональным центром.

**5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на сайте администрации и Едином портале.

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению гражданином, способы их получения гражданином, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги лицам, указанным в [пункте 2.1.](#sub_8) подпункта 2 раздела I настоящего Административного регламента, является:

устное обращение заявителя;

подача заявления в письменной форме или в форме электронного документа.

6.2. При направлении индивидуальных и коллективных письменных обращений заявители оформляют обращения на простых листах бумаги с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть дан ответ, ставят подпись и дату. В заявлении, поданном в форме электронного документа, заявитель указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.3. В письменном обращении заявитель излагает суть обращения. К письменному обращению могут прилагаться документы, необходимые для подтверждения фактов, изложенных в обращении либо их копии.

6.4. Уполномоченные лица, предоставляющие услугу не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

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

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги за исключением случаев указанных в [п. 4 ч. 1 ст. 7](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образцы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

7.1. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- в письменном обращении отсутствуют подпись, не указаны фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, если ответ должен быть отправлен в письменной форме, и адрес электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа;

- текст обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

**8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

8.1 Основания приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

8.2 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-письменное заявление заявителя о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги, в том числе и в форме электронного документа;

-в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Отдела;

-если это дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в Отдел, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

**9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

9.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

**10. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

10.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

11.1. Основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

**13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

 13.1. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги-15 минут.

**14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

14.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, залы ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть доступны для заявителей, в том числе для инвалидов в соответствии с [законодательством](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10164504/3) Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

14.2. Ожидание приема заявителей осуществляется в здании администрации МО «Красногвардейский район».

14.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

соответствующими указателями входа и выхода;

табличками с номерами и наименованиями помещений;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

средствами пожаротушения;

специальными напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;

стульями;

столами.

14.4. Прием заявителей уполномоченным лицом осуществляется в рабочем кабинете уполномоченного лица.

Помещение снабжается табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием.

14.5. Место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

14.6. Рабочее место уполномоченного лица оборудуется оргтехникой, необходимыми канцелярскими товарами, обеспечивается доступом к сети Интернет.

14.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе уполномоченным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя за исключением случаев коллективных обращений.

**15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий гражданина с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре (в том числе в полном объеме)**

15.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

простота и ясность изложения информационных документов;

наличие различных каналов получения информации о предоставлении

муниципальной услуги;

доступность работы с заявителями, получающими муниципальную услугу.

15.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

короткое время ожидания муниципальной услуги;

удобный график работы Администрации;

удобное территориальное расположение Администрации.

15.3. Показателями качества муниципальной услуги являются:

точность исполнения муниципальной услуги;

профессиональная подготовка сотрудников Администрации;

высокая культура обслуживания заявителей.

15.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных обжалований решений Администрации предоставления муниципальной услуги.

15.5. При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности услуг в соответствии с [законодательством](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10164504/3) Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание работниками, предоставляющими муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура.

Наличие данных условий реализуются в соответствии с дорожной картой, утвержденной постановлением администрации МО «Красногвардейский район».

15.6 Уполномоченные лица при предоставлении муниципальной услуги руководствуются требованиями единого стандарта, устанавливаемого Правительством Российской Федерации, в случаях предусмотренных федеральными законами.

15.7.При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и сайта администрации, осуществляются следующие административные процедуры:

предоставление гражданам информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

запись на прием в администрацию МО «Красногвардейский район» для подачи заявления;

формирование заявления;

прием и регистрация администрацией МО «Красногвардейский район» заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

15.8. В целях предоставления муниципальной услуги, консультаций и информирования о ходе предоставления муниципальной услуги допускается осуществление приема граждан по предварительной записи. Запись на прием проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, а также через сеть Интернет, в том числе через сайт администрации и Единый портал.

При осуществлении предварительной записи путем личного обращения гражданину выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени представления запроса.

При осуществлении предварительной записи по телефону гражданину сообщаются дата и время приема документов, а в случае, если гражданин сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется талон-подтверждение.

При осуществлении предварительной записи через сайт администрации заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение. В случае если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

Запись заявителя на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи (за исключением опечаток, грамматических ошибок), документам, представленным гражданином при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Прием заявителя по предварительной записи осуществляется в течение рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема граждан.

15.9. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги через многофункциональный центр (в случае если между Администрацией и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре предусмотренным соглашением).

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**1.Исчерпывающий перечень административных процедур, в том числе в электронной форме**

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

а) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме;

б) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

в) истребование документов (сведений) в рамках межведомственного взаимодействия;

г) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

д) подача заявления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и сайта администрации;

е) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2. Административная процедура при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме**

2.1. Основанием для индивидуального консультирования является обращение заявителя лично или по телефону Отдела.

2.2. Индивидуальное консультирование осуществляет уполномоченное лицо Отдела, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого (исходя из должностных обязанностей) входит консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

2.3. При устном обращении заявителя в Отдел по телефону уполномоченное лицо Отдела, принявшее звонок, выясняет причины обращения и, после регистрации заявителя, консультирует и дает разъяснения по существу вопросов. В случае необходимости приглашает заявителя на личный прием для написания письменного обращения (жалобы).

2.4. Время индивидуальной консультации складывается из времени изложения заявителем проблемы и времени предоставления ответа.

Максимальное время предоставления устной консультации составляет 30 минут.

2.5. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Отдела, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения заявителя в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

2.6. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в соответствующее структурное подразделение или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов структурного подразделения или государственного органа.

В случае если заявитель не удовлетворен устной консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме.

2.7. Конечными результатами исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

оказание своевременной помощи в предоставлении информации заявителей по защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;

консультирование по вопросам содержания нормативных правовых актов, регламентирующих правоотношения в сфере торговли и услуг.

**3. Административная процедура при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений, поданных в письменной форме или форме электронного документа.**

3.1. Заявления об оказании консультационной поддержки заявитель:

передает для рассмотрения лично;

направляет на сайт администрации, электронной почтой, почтовым отправлением в адрес Администрации;

В своем заявлении заявитель излагает суть необходимой консультационной поддержки.

3.2. При поступлении заявлений от заявителей в Администрацию производится их регистрация в течение трех дней с даты их поступлений.

Прошедшие регистрацию заявления передаются Главе МО «Красногвардейский район» для рассмотрения. Заявление, вместе с прилагаемыми к ним документами и материалами, направляются с соответствующей резолюцией Главы МО «Красногвардейский район» в Отдел.

3.3. Заявление, поступившее в Отдел, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящих заявлений.

3.4. Уполномоченное лицо регистрирует заявление в течение одного дня с даты его поступления.

3.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

3.6. Уполномоченное лицо Отдела изучает заявление заявителя и прилагаемые к нему документы и материалы.

3.7. Проект ответа на заявление уполномоченное лицо направляет на подпись Главе МО «Красногвардейский район».

3.8. Ответ на заявление направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в заявлении, если ответ должен быть отправлен в письменной форме или по адресу электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа.

3.9. Факт направления ответа на заявление фиксируется в журнале регистрации исходящих документов в Администрации.

3.10. Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию заявителя на основании заявления является направление письменного ответа по существу поставленного им в заявлении вопроса.

3.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетентностью.

**4. Административная процедура по истребованию документов (сведений) в рамках межведомственного взаимодействия**

Процедуры по истребованию документов (сведений) в рамках межведомственного взаимодействия отсутствуют.

**5**. **Административная процедура по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

5.1. Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданных результатах предоставления муниципальной услуги или решении об отказе в удовлетворении поданного заявления в течение 3 рабочих дней со дня обращения гражданина.

5.2. Основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является получение Отделом заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, представленного гражданином (далее - заявление об исправлении ошибок).

Заявление об исправлении ошибок представляется в произвольной форме.

Заявление об исправлении ошибок рассматривается начальником Отдела, уполномоченным специалистом Отдела в течение 3 рабочих дней с даты его регистрации.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах начальник Отдела, уполномоченный специалист Отдела, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах начальник Отдела, уполномоченный специалист Отдела, письменно сообщает гражданину об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок.

**6.Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и сайта администрации**

6.1. Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала, сайта администрации заявителю необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

для физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии);

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

номер телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемую дату и время приема.

Уполномоченное лицо не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

6.2. Формирование заявления гражданином осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале, сайте администрации без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

-возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

-сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

-заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», созданной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале, сайте администрации, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

-возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

-возможность доступа гражданина на Едином портале или сайте администрации к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное заявление направляется в Администрацию посредством Единого портала и сайта администрации.

В случае представления заявления в форме электронного документа днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата подачи заявления в форме электронного документа.

6.3. Администрация обеспечивает прием заявления и его регистрацию в срок, указанный в пункте 13.1 раздела II Административного регламента, без необходимости повторного представления на бумажном носителе.

После принятия заявления Администрацией статус заявления заявителя в «личном кабинете» на Едином портале, сайте администрации обновляется до статуса «принято».

6.4. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю Администрацией в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала и сайта администрации по выбору гражданина.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме гражданину направляется:

-уведомление о приеме и регистрации заявления;

-уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

-уведомление о результате предоставления муниципальной услуги.

6.5. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале в соответствии с пунктом 4 раздела IV Административного регламента.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

1.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, принятием решений ответственными исполнителями - уполномоченным лицом Отдела по исполнению настоящего Административного регламента осуществляется Главой МО «Красногвардейский район» и заместителем Главы администрации, курирующим работу Отдела.

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

2.1. Проверка полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги.

2.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

плановых проверок соблюдения и исполнения уполномоченным лицом Отдела положений настоящего Административного регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

внеплановых проверок соблюдения и исполнения уполномоченным лицом Отдела положений настоящего Административного регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, по поручениям Главы МО «Красногвардейский район», на основании документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего Административного регламента.

2.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся заместителем главы администрации, курирующим работу Отдела.

2.4. Внеплановые проверки проводятся рабочей группой, состав которой утверждается распоряжением Администрации.

2.5. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

знание уполномоченным лицом Отдела требований настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

соблюдение уполномоченным лицом Отдела сроков и последовательности предоставления административных процедур;

правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

**3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, а решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

3.1. Уполномоченное лицо Отдела за несоблюдение сроков и порядка предоставления каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте, неисполнение или ненадлежащие исполнение требований настоящего Административного регламента привлекается к дисциплинарной ответственности, а также несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

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

4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по обращениям, поданным в письменном виде, электронной почте,

4.2. Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.3. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

**1. Информация о праве граждан (представителей) на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

1.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц, муниципальных служащих администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее соответственно - должностные лица, жалоба), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

**2. Органы муниципальной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба гражданина в досудебном (внесудебном) порядке**

2.1. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в администрацию МО «Красногвардейский район», многофункциональный центр публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра):

к главе МО «Красногвардейский район» - на действия специалистов отдела, начальников управлений и отделов, управляющего делами администрации района - начальника общего отдела, заместителей главы администрации

к руководителю многофункционального центра - на решение и действие (бездействие) работника многофункционального центра;

к учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, - на решение и действие (бездействие) многофункционального центра.

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

3.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на сайте администрации, Едином портале, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному гражданином (представителем).

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

К числу особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации и его должностных лиц относятся:

- жалоба на действия специалистов отдела, начальников управлений и отделов, управляющего делами администрации района - начальника общего отдела, заместителей главы администрации подается главе МО «Красногвардейский район».

**4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

4.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также должностных лиц, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

4.2. Информация о праве граждан на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги администрацией, многофункциональными центрами, а также работниками многофункциональных центров, об органах, организациях и лицах, уполномоченных на рассмотрение жалобы, направленной в досудебном (внесудебном) порядке, способах информирования граждан о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала, а также перечне нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, многофункциональных центров, а также работников многофункциональных центров, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

**VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах**

**1.Исчерпывающий перечень административных процедур, выполняемых многофункциональными центрами**

1.1. Предоставление муниципальной услуги многофункциональным центром включает в себя следующие административные процедуры:

информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

прием заявления гражданина и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формирование и направление многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в иные органы муниципальной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

выдача гражданину результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги Комиссией, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальную услуги;

действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим муниципальную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги в соответствии с пунктом 15 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг».

**2.Административная процедура по информированию гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре**

2.1.Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре о ходе предоставления муниципальной услуги, указанной в том числе в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, указанной в том числе в комплексном запросе, осуществляется:

в ходе личного приема;

по телефону;

по электронной почте.

2.2. В случае обращения гражданина в многофункциональный центр с запросом о результате предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты многофункциональный центр направляет ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

**3.Административная процедура по приему многофункциональным центром заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина с заявлением и документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, в любой многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору гражданина независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания в случае, если между Администрацией и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре предусмотренным соглашением.

В случае подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обязанность по представлению которых возложена на гражданина, через многофункциональный центр днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата приема заявления многофункциональным центром.

3.1. С учетом требований предоставления муниципальных услуг многофункциональным центром, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», заявление, составленное на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены многофункциональным центром в Комиссию в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью. При этом оригиналы названных заявлений и документов на бумажных носителях в Комиссию не представляются.

3.2. Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным работником многофункционального центра, скреплено печатью многофункционального центра.

Одновременно с комплексным запросом гражданин подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2007 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также сведений, документов и (или) информации, которые у гражданина отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Комиссию с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса.

**4.Административная процедура по формированию и направлению многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в иные органы муниципальной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг**

4.1. Формирование и направление межведомственного запроса многофункциональным центром при предоставлении муниципальной услуги в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы муниципальной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг, не осуществляется.

**5.Административная процедура по выдаче гражданину результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдаче документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационной системы**

5.1. При обращении гражданина за результатом предоставления муниципальной услуги работник многофункционального центра посредством системы межведомственного электронного взаимодействия формирует межведомственный запрос и в режиме реального времени получает ответ, распечатывает результат предоставления муниципальной услуги, ставит штамп многофункционального центра и печать, заверяет подписью с ее расшифровкой. Вручает результат предоставления муниципальной услуги гражданину (представителю гражданина).

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район» –

начальник общего отдела А.А. Катбамбетов