

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению
администрации МО «Котлас»
от «27» февраля 2019г. № 428

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по консультированию
граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории
МО «Котлас» Архангельской области**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории МО «Котлас» Архангельской области (далее – муниципальная услуга), и стандарт предоставления муниципальной услуги, включая сроки и последовательность административных процедур и административных действий администрации муниципального образования «Котлас» (далее – администрация) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

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

- 1) регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

**1.2. Описание заявителей при предоставлении
муниципальной услуги**

3. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. От имени заявителей, указанных в пункте 3 настоящего административного регламента, вправе выступать представители

физического лица при представлении доверенности, подписанной физическим лицом, указанным в пункте 3 настоящего административного регламента и оформленной в соответствии с гражданским законодательством.

В случае оформления доверенности в форме электронного документа она должна быть подписана с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

5. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги может быть получена:

- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- при личном обращении заявителя;
- на официальном сайте администрации муниципального образования «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- в помещениях администрации (на информационных стендах).

6. При информировании по телефону, по электронной почте, по почте (путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

- 1) сообщается следующая информация:
 - контактные данные администрации (почтовый адрес, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номер телефона для справок, адрес электронной почты);
 - график работы администрации с заявителями в целях оказания содействия при подаче запросов заявителей в электронной форме;
 - график работы администрации с заявителями по иным вопросам их взаимодействия;
 - сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих администрации;

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации, в которую позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок муниципального служащего администрации.

Время разговора не должно превышать 10 минут (за исключением случаев консультирования по порядку предоставления муниципальной услуги в электронной форме). При невозможности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, или указан иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

Обращения заявителей по электронной почте и их письменные запросы рассматриваются в администрации в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

7. На официальном сайте администрации муниципального образования «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;

- контактные данные администрации, указанные в пункте 6 настоящего административного регламента;

- график работы администрации с заявителями в целях оказания содействия при подаче запросов заявителей в электронной форме;

- график работы администрации с заявителями по иным вопросам их взаимодействия;

- образцы заполнения заявителями бланков документов;

- информация о порядке обращения за получением результата муниципальной услуги в электронной форме, в том числе образцы заполнения заявителями интерактивных электронных форм документов на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации, муниципальных служащих.

8. На Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещаются:

- информация, указанная в пункте 7 настоящего административного регламента;

- информация, указанная в пункте 22 Положения о формировании и ведении Архангельского регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) и

Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденного постановлением Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп.

9. В помещениях администрации (на информационных стендах) размещается информация, указанная в пункте 7 настоящего административного регламента.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

10. Полное наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории МО «Котлас» Архангельской области».

Краткое наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории МО «Котлас» Архангельской области».

11. Муниципальная услуга исполняется администрацией МО «Котлас» в лице Управления экономического развития администрации МО «Котлас».

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

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

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 года № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;

постановление Правительства РФ от 21 июля 1997 года № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам»;

постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп «О государственных информационных системах Архангельской области, обеспечивающих предоставление государственных услуг (исполнение функций) Архангельской области и муниципальных услуг (исполнение функций) муниципальных образований Архангельской области в электронной форме»;

постановление администрации МО «Котлас» от 24 июня 2011 года № 1597 «Об утверждении реестра муниципальных услуг, предоставляемых администрацией МО «Котлас» (в редакции от 17 января 2012 года № 21-р);

положение о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации МО «Котлас», ее должностных лиц либо муниципальных служащих, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, утвержденное постановлением администрации МО «Котлас» от 15 октября 2018 года № 2009;

положение об администрации МО «Котлас», утвержденное решением Собрании депутатов от 16 декабря 2005 № 154/1 (с изменениями от 27.04.2010 № 111-229-р);

положение об Управлении экономического развития администрации муниципального образования «Котлас», утвержденное решением Собрании депутатов МО «Котлас» от 28 ноября 2013 года № 19-н (в редакции от 13 апреля 2017 года № 201-н);

положение о Контрактном отделе Управления экономического развития администрации МО «Котлас», утвержденное распоряжением Управления экономического развития администрации МО «Котлас» от 22 января 2014 года № 7;

настоящий административный регламент.

2.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

13. Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель представляет в приемную Управления экономического развития администрации МО «Котлас» (каб. 208, ежедневно с 08:30 до 17:00 часов, в пятницу с 08:30 до 15:30 часов, перерыв с 12:30 до 13:30 часов) следующие документы (далее в совокупности – запрос заявителя):

1) заявление о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, в котором должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- адрес места жительства;
- телефон;
- адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- предмет запроса.

2) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя);

3) доверенность, подтверждающая полномочия представителя заявителя в случае обращения представителя физического лица.

14. Для получения муниципальной услуги в устной форме заявитель обращается в Контрактный отдел Управления экономического развития администрации МО «Котлас» (каб. 323, в приемные часы: понедельник, среда с 14:00 до 17:00 часов, пятница с 14:00 до 15:30 часов) и сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес места жительства, предмет запроса и представляет:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя);

2) доверенность, подтверждающую полномочия представителя заявителя в случае обращения представителя физического лица.

15. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе по собственной инициативе представить:

- кассовый и (или) товарные чеки либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи или договора о выполнении работ, оказании услуг.

16. Заявление о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей составляется в свободной форме, в 1 экземпляре.

Рекомендуемая форма заявления о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

17. Документы, предусмотренные подпунктом 3 пункта 13 и подпунктом 2 пункта 14 настоящего административного регламента, представляются в виде подлинника в одном экземпляре каждый.

Документы, предусмотренные подпунктом 2 пункта 13 и пунктом 15 настоящего административного регламента, представляются в ксерокопиях (в сканированном виде) в одном экземпляре каждый.

Копии документов должны полностью соответствовать подлинникам документов. Электронные документы представляются в формате doc, docx, jpeg, pdf, jpg размером не более 5 Мбайт и должны полностью соответствовать документам на бумажном носителе.

18. Документы, предусмотренные настоящим подразделом, представляются одним из следующих способов:

подаются заявителем лично в администрацию;

направляются почтовым отправлением в администрацию;

направляются через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций). Формирование запроса заявителя в электронной форме осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) без необходимости дополнительной подачи запроса заявителя в какой-либо иной форме.

2.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

19. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются следующие обстоятельства:

1) лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей в соответствии с пунктами 3 и 4 настоящего административного регламента;

2) заявитель представил неполный комплект документов в соответствии с пунктами 13 и 14 настоящего административного регламента;

3) заявитель представил документы, оформление и (или) способ представления которых не соответствует установленным требованиям (пункты 17 и 18 настоящего административного регламента).

20. Не допускается отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае если запрос заявителя подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном сайте

администрации муниципального образования «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Не допускается повторный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по основанию, предусмотренному подпунктом 2 пункта 19 настоящего административного регламента, если такой отказ приводит к нарушению требований, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Сроки при предоставлении муниципальной услуги

21. Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:

1) регистрация запроса заявителя либо выдача уведомления об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- при поступлении запроса заявителя в письменной или в электронной форме - до трех дней со дня поступления запроса заявителя;

- при поступлении запроса заявителя в устной форме - в день поступления запроса заявителя;

2) рассмотрение запроса заявителя и выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий двадцать четыре дня со дня поступления запроса заявителя в письменной форме или в срок, не превышающий четырнадцати дней со дня поступления запроса заявителя в электронной форме;

3) рассмотрение запроса заявителя в устной форме и выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения в срок, не превышающий 15 минут.

22. Максимальный срок ожидания в очереди:

1) при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги – до 15 минут;

2) при получении результата предоставления муниципальной услуги – до 15 минут.

23. Общий срок предоставления муниципальной услуги:

при поступлении запроса заявителя в электронной форме – до 14 дней со дня поступления запроса заявителя;

при поступлении запроса заявителя в письменной форме – до 24 дней со дня поступления запроса заявителя;

при поступлении запроса заявителя в устной форме - до 30 минут в день обращения.

2.4. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

24. Основаниями для принятия решения органа об отказе в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) в запросе заявителя содержится вопрос, по которому ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2) если в запросе содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу;

3) в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.5. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

25. За предоставление муниципальной услуги плата не взимается.

2.6. Результаты предоставления муниципальной услуги

26. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) получение заявителем консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе оказание помощи заявителю в составлении претензии;

2) отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

27. Помещения администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего структурного подразделения администрации (при наличии), фамилий, имен и отчеств муниципальных служащих, организующих предоставление муниципальной услуги, мест приема и выдачи документов, мест информирования заявителей.

Прием заявителей осуществляется в рабочих кабинетах администрации.

Для ожидания приема отводятся места, оснащенные стульями и столами для возможности оформления документов.

В местах информирования заявителей размещаются информационные стенды с информацией, предусмотренной пунктом 7 настоящего административного регламента.

28. Помещения администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая:

условия беспрепятственного доступа к помещениям администрации и предоставляемой в них муниципальной услуге;

возможность самостоятельного передвижения по зданию, в котором расположены помещения администрации, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такое здание и выхода из него;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором расположены помещения администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью служащих, организующих предоставление муниципальной услуги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании, в котором расположены помещения администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям администрации и предоставляемой в них муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск собаки-проводника в здание, в котором расположены помещения администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и выданного по форме и в порядке, которые определены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления муниципальной

услуги, в оформлении предусмотренных настоящим административным регламентом документов, в совершении ими других необходимых для получения результата муниципальной услуги действий;

оказание служащими, организующими предоставление муниципальной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

29. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) предоставление заявителям информации о правилах предоставления муниципальной услуги в соответствии с подразделом 1.3 настоящего административного регламента;

2) обеспечение заявителям возможности обращения за предоставлением муниципальной услуги через представителя;

3) установление сокращенных сроков предоставления муниципальной услуги;

4) обеспечение заявителям возможности взаимодействия с администрацией в электронной форме через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций):

запись на прием в администрацию для подачи запросов о предоставлении муниципальной услуги (заявлений с прилагаемыми к ним документами);

размещение на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и обеспечение возможности их копирования и заполнения в электронной форме;

обеспечение заявителям возможности направлять запросы о предоставлении муниципальной услуги (заявления с прилагаемыми к ним документами) в электронной форме, прием и регистрация этих запросов администрацией;

обеспечение заявителям возможности осуществлять с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода движения дела заявителя;

обеспечение заявителям возможности получения результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) безвозмездность предоставления муниципальной услуги;

30. Показателями качества муниципальной услуги являются:

1) отсутствие случаев нарушения сроков при предоставлении муниципальной услуги;

2) отсутствие случаев удовлетворения в судебном порядке заявлений заявителей, оспаривающих решения и действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих;

3) отсутствие случаев назначения административных наказаний в отношении должностных лиц, муниципальных служащих администрации за нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

III. Административные процедуры

3.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

31. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение администрацией запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (подраздел 2.1 настоящего административного регламента).

В целях регистрации запроса заявителя муниципальный служащий администрации, ответственный за прием документов, в срок, указанный в подпункте 1 пункта 21 настоящего административного регламента, проверяет полноту и правильность оформления полученных документов и устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (пункт 19 настоящего административного регламента).

Запросы заявителей, поступившие в администрацию в электронной форме во внерабочее время, подлежат рассмотрению в целях их регистрации или принятия решения об отказе в приеме документов в начале очередного рабочего дня до рассмотрения запросов заявителей, поступающих иными способами.

Запросы заявителей в устной форме регистрируются в журнале муниципальным служащим администрации, ответственным за рассмотрение запросов заявителей.

32. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов (пункт 19 настоящего административного регламента) муниципальный служащий администрации, ответственный за прием документов, подготавливает уведомление об этом. В уведомлении указывается конкретное основание для отказа в приеме документов с разъяснением, в чем оно состоит, а также в случаях, предусмотренных подпунктами 2 и 3 пункта 19 настоящего административного

регламента, перечень недостающих документов и (или) документов, оформление и (или) способ представления которых не соответствует установленным требованиям.

Уведомление об отказе в приеме документов подписывается начальником Управления экономического развития администрации МО «Котлас» и вручается заявителю лично (в случае его явки) либо направляется заявителю:

почтовым отправлением – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги лично в администрацию или посредством почтового отправления. При этом заявителю возвращаются представленные им документы;

через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций);

любым из способов, предусмотренных абзацами третьим – четвертым настоящего пункта, – если заявитель указал на такой способ в запросе.

В случае предоставления муниципальной услуги в устной форме при наличии основания для отказа в приеме документов (пункт 19 настоящего административного регламента) заявитель уведомляется об отказе в приеме документов, и соответствующая запись вносится в журнал.

33. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов (пункт 19 настоящего административного регламента) муниципальный служащий администрации, ответственный за прием документов, регистрирует запрос заявителя, поступивший на бумажном носителе, в Архангельской региональной системе исполнения регламентов и направляет его муниципальному служащему администрации, ответственному за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов (пункт 19 настоящего административного регламента) муниципальный служащий администрации, ответственный за прием документов:

принимает запрос заявителя, поступивший через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), в Архангельской региональной системе исполнения регламентов;

направляет заявителю, представившему запрос о предоставлении муниципальной услуги через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), уведомление о приеме и регистрации запроса.

3.2. Рассмотрение вопроса о консультировании граждан по вопросам защиты прав потребителей

34. Основанием для начала выполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

35. Муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги в срок, предусмотренный подпунктами 2 и 3 пункта 21 настоящего административного регламента:

1) проверяет наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

2) приступает к работе по запросу заявителя.

36. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 24 настоящего административного регламента, муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В уведомлении об отказе в предоставлении муниципальной услуги указывается конкретное основание для отказа и разъясняется, в чем оно состоит.

37. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 24 настоящего административного регламента, муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги подготавливает ответ на запрос заявителя.

38. Ответ на запрос заявителя или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается начальником Управления экономического развития администрации МО «Котлас» и передается муниципальному служащему, ответственному за прием документов, в срок, предусмотренный подпунктом 2 пункта 21 настоящего административного регламента.

39. Рассмотрение запроса заявителя в устной форме осуществляется муниципальным служащим администрации, ответственным за рассмотрение запросов заявителей согласно графику, указанному в пункте 14 настоящего административного регламента, в порядке очередности.

Если в ходе рассмотрения запроса заявителя выясняются основания, предусмотренные пунктом 24 настоящего административного регламента, заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом рассмотрения запроса заявителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию заявителя осуществляется оказание помощи в составлении претензии

в отношении продавца, допустившего нарушение прав потребителя либо мотивированный отказ.

Продолжительность административной процедуры при рассмотрении запроса заявителя в устной форме и выдача результата предоставления муниципальной услуги определена в подпункте 3 пункта 21 настоящего административного регламента.

3.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

40. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги является подготовка и подписание документов, предусмотренных пунктом 38 настоящего административного регламента (далее – результат предоставления муниципальной услуги).

Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается по его выбору возможность получения:

электронного документа, подписанного начальником Управления экономического развития администрации МО «Котлас» с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного администрацией.

41. Муниципальный служащий, ответственный за прием документов, в срок, предусмотренный подпунктом 2 пункта 21 настоящего административного регламента, вручает результат предоставления муниципальной услуги заявителю лично (в случае его явки) либо направляет заявителю:

почтовым отправлением – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги лично в администрацию или посредством почтового отправления;

через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций);

любым из способов, предусмотренных абзацами вторым – третьим настоящего пункта, – если заявитель указал на такой способ в запросе.

42. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в администрацию одним из способов, предусмотренных пунктом 18 настоящего административного регламента, заявление в свободной форме об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

Муниципальный служащий администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах муниципальный служащий администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

IV. Контроль за исполнением административного регламента

43. Контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляется Главой МО «Котлас» в следующих формах:

текущее наблюдение за выполнением муниципальными служащими администрации административных действий при предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации, выполняющих административные действия при предоставлении муниципальной услуги.

44. Обязанности муниципальных служащих администрации по исполнению настоящего административного регламента, а также их персональная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей закрепляются в должностных инструкциях соответствующих муниципальных служащих.

45. Решения Главы МО «Котлас» могут быть оспорены в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и в судебном порядке.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих

46. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее – жалоба).

47. Жалобы подаются на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих администрации Главе МО «Котлас».

48. Жалобы рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положением о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации МО «Котлас», ее должностных лиц либо муниципальных служащих, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, утвержденное постановлением администрации МО «Котлас» от 15 октября 2018 года № 2009 и настоящим административным регламентом.

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по консультированию граждан по вопросам
защиты прав потребителей на территории
МО «Котлас» Архангельской области

Главе МО «Котлас»

от _____

(Ф.И.О.)
проживающего (ей) по адресу:

тел.: _____

адрес электронной почты: _____

заявление

Прошу оказать муниципальную услугу по консультированию по
вопросам защиты прав потребителей:

(изложить в чем нарушены права потребителя, в том числе с указанием даты осуществления покупки и что было приобретено (заказано), выявленные недостатки товара (работы, услуги))

Подпись: _____

Дата: _____