



АДМИНИСТРАЦИЯ
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.08.2022

№ 2268-НПА

г. Уссурийск

О внесении изменений в
постановление администрации
Уссурийского городского округа
от 26 августа 2013 года
№ 3023-НПА «Об утверждении
административного регламента по
предоставлению муниципальной
услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование
их по вопросам защиты прав
потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Уссурийского городского округа от 27 января 2011 года № 206-НПА «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Уссурийского городского округа, в целях приведения в соответствии с действующим законодательством

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Уссурийского городского

округа от 26 августа 2013 года № 3023-НПА «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее – постановление), следующие изменения:

а) в преамбуле постановления слова «постановлением администрации Уссурийского городского округа от 27 января 2011 года № 206-НПА «Об установлении Порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля в существующих сферах деятельности и административных регламентов осуществления регионального государственного контроля (надзора), полномочиями по осуществлению которого наделены органы местного самоуправления муниципальных образований Приморского края и Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» заменить словами «постановлением администрации Уссурийского городского округа от 27 января 2011 года № 206-НПА «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

б) административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей», утвержденный постановлением (далее – административный регламент), изложить в следующей редакции:

«Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее – административный

регламент, регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при рассмотрении жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, устанавливает порядок взаимодействия между отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации Уссурийского городского округа и их должностными лицами, взаимодействия отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа с заявителями, иными органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей.

Граждане, проживающие на территории Уссурийского городского округа, 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, обратившиеся лично, либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные обращения, а также обратившиеся по телефону.

От имени заявителя за предоставлением муниципальной услуги может обратиться представитель, наделенный полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги

в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Порядок предоставления муниципальной услуги не зависит от категории объединенных общими признаками заявителей. В связи с этим варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок

предоставления муниципальной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не устанавливаются.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги.

Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей (далее - муниципальная услуга).

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет администрация Уссурийского городского округа в лице уполномоченного органа – управления экономического развития администрации Уссурийского городского округа (далее – исполнитель услуги, уполномоченный орган).

Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется в электронном виде с использованием государственной информационной системы Приморского края «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Приморского края» (далее - Региональный портал), а также через Уссурийские отделения краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Приморского края» (далее – МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и администрацией Уссурийского городского округа (далее – Администрация).

Решения об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги МФЦ не принимаются.

6. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) письменный ответ заявителю по существу поставленных

в обращении вопросов или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

б) консультирование при личном обращении, в том числе при телефонном звонке заявителя (далее - консультирование) о механизме реализации прав потребителей в соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги фиксируется в муниципальной информационной системе электронного документооборота и управления взаимодействием администрации Уссурийского городского округа.

Способ получения результата предоставления муниципальной услуги зависит от способа, указанного в заявлении.

7. Срок предоставления муниципальной услуги:

а) максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителя лично в уполномоченный орган, почтой, с использованием Регионального портала, в МФЦ – 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в уполномоченном органе;

б) максимальный срок консультирования заявителей:

при личном обращении заявителя в уполномоченный орган - 30 минут;

при телефонном звонке заявителя в уполномоченный орган - 15 минут.

Устное консультирование заявителей при оказании муниципальной услуги посредством Регионального портала, МФЦ не предусмотрено.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

а) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»);

б) Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

г) решение Думы Уссурийского городского округа от 01 марта 2011 года № 363-НПА «О Положении о создании условий по обеспечению жителей Уссурийского городского округа услугами общественного питания, торговли и бытового обслуживания».

Перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов), указанных в настоящем пункте административного регламента, подлежит обязательному размещению на официальном сайте Администрации, Региональном портале.

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

9¹. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, который заявитель должен предоставить самостоятельно:

а) документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт) – в случае личного обращения заявителя в уполномоченный орган;

б) письменное обращение в произвольной форме (в случае обращения в электронной форме, в том числе посредством Регионального портала, почтой, МФЦ), в котором указывает:

наименование уполномоченного органа (управление экономического развития администрации Уссурийского городского округа) или фамилию, имя, отчество должностного лица (начальника управления экономического развития администрации Уссурийского городского округа), фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен результат предоставления услуги, суть обращения.

9². Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного

взаимодействия.

Документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- а) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- б) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес для направления ответа;
- в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- а) в письменном обращении или устном обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему неоднократно (2 и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали исполнителю услуги;
- б) по вопросам, содержащимся в письменном обращении или устном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в) от потребителя поступило заявление о прекращении рассмотрения письменного обращения;
- г) в письменном обращении или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не регулируется законодательством о защите прав

потребителей.

Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги – не должен превышать 15 минут;

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги – не должен превышать 15 минут.

14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

а) срок регистрации письменных обращений, в том числе направленных по электронной почте, не должен превышать 1 рабочий день с момента поступления письменного обращения заявителя (далее – заявление) в уполномоченный орган.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в уполномоченный орган с использованием Регионального портала, МФЦ, в виде электронного документа, регистрируется не позднее первого рабочего дня после поступления заявления в уполномоченный орган.

Заявления, поступившие с использованием Регионального портала, МФЦ, в виде электронного документа в нерабочее время, в выходной или нерабочий праздничный день, регистрируются уполномоченным органом в первый рабочий день со дня обращения заявителя;

б) устные обращения подлежат регистрации в момент личного приема заявителя должностным лицом уполномоченного органа (далее – исполнитель), при этом срок регистрации не должен превышать 15 минут.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Здания (помещения) оборудуются специальной информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы.

Вход в здание и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для приема заявлений размещаются информационные стенды.

На информационных стендах размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения муниципальной услуги, в том числе:

сроки предоставления муниципальной услуги;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальной услуги, порядок их уплаты;

информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, работников МФЦ за нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;

информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных МФЦ, находящихся на территории Уссурийского городского округа;

иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

Помещения для приема заявлений оборудованы системой звукового информирования и системой управления электронной очередью.

Места предоставления муниципальной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием бумаги, ручек, бланков документов.

Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть специально оборудованы для доступа инвалидов и маломобильных групп:

обеспечена возможность беспрепятственного входа и выхода инвалидов в помещение;

помещения должны оборудоваться кнопкой вызова дежурного на входной двери;

обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории помещения и оказание им помощи в передвижении;

обеспечен допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, 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 в сфере социальной защиты населения.

Наличие на стоянке (остановке) автотранспортных средств не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, информирование инвалидов о доступных маршрутах общественного транспорта.

В местах ожидания должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: установлено информационное табло, дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков, плана эвакуации в случае пожара и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установлены тактильные знаки, направление движений, тактильная плитка, а также должен быть предусмотрен специально оборудованный туалет. Столы для инвалидов должны быть размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

В местах приема заявителей должно быть предусмотрено специально оборудованное окно с видеоувеличителем для слабовидящих, переносной индукционной информационной панелью для слабослышащих и информационным знаком, указывающим на наличие данного оборудования. Специалистами, предоставляющими муниципальные услуги должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих при получении ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

В залах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для лица его сопровождающего.

16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги

определяются как выполнение уполномоченным органом взятых на себя обязательств по предоставлению муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления и оцениваются следующим образом:

а) доступность:

% (доля) заявителей (представителей заявителя), ожидающих получения муниципальной услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), для которых доступна информация о получении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), - 100 процентов;

% (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 процентов;

% (доля) граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, - 90 процентов;

б) качество:

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, - 90 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов;

в) количество взаимодействий:

при предоставлении муниципальной услуги заявитель дважды взаимодействует с должностными лицами при обращении в уполномоченный орган, с заявлением о предоставлении услуги и получением результата.

17. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

17¹. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

17². Размер платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

17³. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ (при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между Администрацией и МФЦ):

уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги в МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом;

основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в МФЦ, расположенный на территории Уссурийского городского округа;

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ.

Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя в МФЦ сотрудник, ответственный

за прием документов:

а) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, представителя заявителя - на основании документов, удостоверяющих его личность и полномочия (в случае обращения его представителя);

б) проверяет представленное заявление и документы на предмет:

текст в заявлении поддается прочтению;

в заявлении указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица либо наименование юридического лица;

заявление подписано уполномоченным лицом;

приложены документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах;

в) заполняет сведения о заявителе и представленных документах в автоматизированной информационной системе (АИС МФЦ);

г) выдает расписку в получении документов на предоставление услуги, сформированную в АИС МФЦ;

д) информирует заявителя о сроке предоставления муниципальной услуги, способах получения информации о ходе исполнения муниципальной услуги;

е) уведомляет заявителя о том, что не востребовавшие документы хранятся в МФЦ в течение 30 дней, после чего заявление и прилагаемые к нему документы передаются в уполномоченный орган в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и МФЦ.

Заявление и документы, принятые от заявителя на предоставление муниципальной услуги, передаются в уполномоченный орган в сроки, предусмотренные соглашением о взаимодействии между Администрацией и МФЦ, по сопроводительному реестру, содержащему дату и отметку о передаче, оформленному в двух экземплярах. Указанный реестр заверяется

сотрудником МФЦ и передается специалисту уполномоченного органа под подпись. Один экземпляр сопроводительного реестра остается в уполномоченном органе и хранится как документ строгой отчетности отдельно от личных дел, второй - хранится в МФЦ. В заявлении производится отметка с указанием реквизитов реестра, по которому переданы заявление и документы.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном обращении заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

Ответственность за выдачу результата предоставления муниципальной услуги несет сотрудник МФЦ, уполномоченный руководителем МФЦ.

Для получения результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность и расписку.

В случае обращения представителя заявителя представляются документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия представителя заявителя.

Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, выдает документы заявителю и регистрирует факт их выдачи в АИС МФЦ. Заявитель подтверждает факт получения документов своей подписью в расписке, которая остается в МФЦ. Максимальный срок выдачи результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Невостребованные документы хранятся в МФЦ в течение 30 дней,

после чего передаются в уполномоченный орган.

17⁴. Иные 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 уполномоченным органом 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 МФЦ не предусмотрены.

17⁵. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы в электронной форме через Региональный портал с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через Региональный портал;

обращение за услугой через Региональный портал осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги, содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной настоящим административным регламентом) (далее - запрос);

обращение заявителя в уполномоченный орган указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений

и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

при направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Регионального портала заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

формирование запроса;

прием и регистрация уполномоченным органом запроса и документов;

получение результата предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

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

а) прием письменных обращений заявителей и их регистрация (далее – «Прием»);

б) рассмотрение письменных обращений, проверка оснований для предоставления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, подготовка проекта ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа (далее – «Рассмотрение»);

в) подписание письменного ответа заявителю (далее – «Подписание»);

г) выдача результата предоставления муниципальной услуги (далее – «Выдача»);

д) прием и регистрация устных обращений заявителя, устное консультирование по вопросам защиты прав потребителей (далее – «Консультирование»).

19. Основанием для начала административной процедуры «Прием» является письменное обращение заявителя (его представителя) с приложением к заявлению документов, указанных в пункте 9 административного регламента.

Специалист, ответственный за делопроизводство:

а) устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

в) проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, исходя из перечня документов, указанных в пункте 9(1) административного регламента;

г) при выявлении оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 10 административного регламента, заявителю отказывается в приеме письменного обращения (заявления);

д) при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 10 административного регламента, специалист, ответственный за делопроизводство, фиксирует факт приема письменного обращения в журнале регистрации в день поступления письменного обращения и, не позднее дня регистрации письменного обращения заявителя передает его с приложенным к нему пакетом документов начальнику уполномоченного органа.

Результатом административной процедуры является прием, регистрация и передача письменного обращения заявителя начальнику уполномоченного органа.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день со дня поступления письменного обращения заявителя в уполномоченный орган.

20. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение» является поступление зарегистрированного письменного обращения начальнику уполномоченного органа.

Начальник уполномоченного органа:

- а) рассматривает письменное обращение заявителя;
- б) определяет специалиста, ответственного за подготовку результата муниципальной услуги;
- в) направляет в порядке делопроизводства письменное обращение на исполнение специалисту, ответственному за подготовку результата муниципальной услуги (далее - специалист).

Специалист при получении письменного обращения:

- а¹) выявляет существо поставленных в обращении вопросов;
- б¹) обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение письменного обращения;
- в¹) в случае необходимости посещает хозяйствующий субъект (продавца, исполнителя, изготовителя товаров, работ, услуг) для установления фактов, изложенных в письменном обращении;
- г¹) проводит анализ нормативной базы по вопросам, затронутым в письменном обращении;
- д¹) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 11 административного регламента, подготавливает проект письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и направляет его на согласование и подписание в соответствии с инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в администрации Уссурийского городского округа;
- е¹) при наличии оснований для отказа в предоставлении

муниципальной услуги, установленных в пункте 11 административного регламента, подготавливает проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований для отказа и направляет его на подписание начальнику уполномоченного органа.

Результатом административной процедуры является подготовка и направление на подписание начальнику уполномоченного органа проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры «Рассмотрение» - 21 день со дня поступления письменного обращения в уполномоченный орган.

21. Основанием для начала административной процедуры «Подписание» является поступление проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги начальнику уполномоченного органа.

Начальник уполномоченного органа не позднее, чем в течение пяти дней со дня получения проекта документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, подписывает проект письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является подписание проекта документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и передача специалисту, ответственному за делопроизводство.

Максимальный срок выполнения административной процедуры «Подписание» - 5 дней с момента получения начальником уполномоченного органа проекта письменного ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

22. Основанием для начала административной процедуры «Выдача» является поступление подписанного начальником уполномоченного органа документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, специалисту, ответственному за делопроизводство.

Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует в журнале исходящей корреспонденции результат предоставления муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня поступления подписанного начальником уполномоченного органа документа.

Если в письменном обращении выбран способ получения результата муниципальной услуги лично, специалист, ответственный за делопроизводство, при обращении заявителя за получением результата муниципальной услуги, устанавливает личность заявителя и выдает заявителю результат муниципальной услуги. В случае неполучения заявителем результата услуги лично в течение двух рабочих дней с момента поступления результата муниципальной услуги на выдачу специалист, ответственный за делопроизводство, направляет результат предоставления муниципальной услуги по почте простым письмом по указанному в заявлении адресу.

Если в заявлении о предоставлении муниципальной услуги выбран способ получения результата по почте, специалист, ответственный за делопроизводство, отправляет результат заявителю простым письмом по указанному в заявлении адресу.

Если в заявлении о предоставлении муниципальной услуги выбран способ получения результата по электронной почте, специалист, ответственный за делопроизводство, отправляет результат заявителю электронным письмом по указанному в заявлении электронному адресу. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителю в форме документа на бумажном носителе или направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью

должностного лица, на адрес электронной почты заявителя.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) результата муниципальной услуги заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры «Выдача» - 4 дня с момента поступления подписанного начальником уполномоченного органа документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

23. Основанием для начала административной процедуры «Консультирование» является устное обращение заявителя при личном обращении, в том числе при телефонном звонке заявителя. Прием устных обращений заявителей осуществляется специалистом управления экономического развития администрации Уссурийского городского округа, ответственным за прием устных обращений заявителей, в кабинете 110 здания по адресу: Приморский край, город Уссурийск, улица Некрасова, 66, в порядке очередности или по телефону.

Специалистом, ответственным за прием устных обращений заявителей, осуществляется регистрация устного обращения в журнале регистрации устных обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей (Приложение № 1 к регламенту).

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 11 административного регламента, специалист, ответственный за прием устных обращений заявителей, устно разъясняет заявителю о наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Выслушав заявителя, специалист, ответственный за прием устных обращений заявителей, анализирует все имеющиеся у потребителя договоры на покупку (услугу, выполнение работ), разъясняет заявителям их права в соответствии со статьями Закона «О защите прав потребителей» и механизм практической реализации. Предоставляет заявителю для заполнения формы типовых образцов оформления претензии или искового

заявления, распечатки норм Закона «О защите прав потребителей».

В журнале регистрации устных обращений граждан специалистом, ответственным за прием устных обращений заявителей, делается запись о принятых мерах или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административного действия «Консультирование» является предоставление устной консультации по вопросам защиты прав потребителей или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок действия административной процедуры «Консультирование»:

при личном обращении заявителя в уполномоченный орган - 30 минут;

при телефонном звонке заявителя в уполномоченный орган – 15 минут.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляют должностные лица, уполномоченные осуществлять контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к представлению муниципальной услуги.

25. 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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, непосредственно в ходе приема, регистрации, рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов, а также за подписание и направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается в соответствии с планом работы уполномоченного органа.

Внеплановые проверки проводятся в случаях обращения заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги.

26. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за незаконные решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

Предложения и замечания предоставляются непосредственно в администрацию Уссурийского городского округа либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также на официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной системе Интернет.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

28. Способы информирования заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования.

Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на Едином портале, на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа www.adm-ussuriisk.ru.

29. Формы и способы подачи заявителями жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и специалистов уполномоченного органа подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в администрацию Уссурийского городского округа:

а) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте www.adm-ussuriisk.ru;

б) с использованием электронной почты уполномоченного органа: www.torg@adm-ussuriisk.ru;

в) по почте;

г) при личном приеме заявителей.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подается руководителю этого

Многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе, в том числе по электронной почте: info@mfc-25.ru.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра подается учредителю Многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

С информацией о порядке записи на личный прием, о графике личного приема, адресе местонахождения должностных лиц заявитель может ознакомиться на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети Интернет (www.adm-ussuriisk.ru).

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

в) Приложение № 1 «Блок-схема представления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» к административному регламенту изложить в новой редакции (прилагается);

г) Приложение № 2 «Журнал регистрации устных обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей» к административному регламенту исключить;

д) Приложение № 3 «Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» к административному регламенту исключить.

2. Управлению информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа (Панченко) разместить настоящее постановление на официальном сайте

администрации Уссурийского городского округа.

3. Отделу пресс – службы администрации Уссурийского городского округа (Тесленко) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава Уссурийского
городского округа

Е.Е. Корж

Приложение № 1

к административному
регламенту
предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб
потребителей,
консультирование их
по вопросам защиты
прав потребителей»

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес	Содержание обращения	Наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, на которых поступила жалоба, их местонахождение	Принятые меры
1	2	3	4	5