

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРДЫМОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 10.03.2017 № 00152**

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав»  |

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), утвержденным постановлением Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 03.02.2011 № 0060, Администрация муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

п о с т а н о в л я е т**:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав».

 2. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области В.Г. Макарова.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному опубликованию в районной газете «Знамя труда» -Кардымово».

|  |  |
| --- | --- |
| Глава муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области |  **Е.В. Беляев** |

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Кардымовский район»

Смоленской области

от 10.03.2017 № 00152

*(в ред. Пост. от 09.04.2019 № 00209)*

#### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

#### ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ПРИ ЗАЩИТЕ ИХ ПРАВ»

**Раздел 1. Общие положения**

***Предмет регулирования административного регламента***

1. Административный регламент по предоставлению Администрацией муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги и устанавливает порядок, сроки и стандарт предоставления консультативной помощи потребителям при защите их прав.

2. В Административном регламенте используются следующие основные понятия:

 - потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- изготовитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

- исполнитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

 - продавец – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

- недостаток товара(работы, услуги**) –** несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

- существенный недостаток товара (работы, услуги) **–** неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения или другие подобные недостатки.

***Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги***

3. Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются физические лица, которые в соответствии с действующим законодательством являются потребителями товаров (работ, услуг), хозяйствующие субъекты потребительского рынка (далее - заявители), обратившиеся с заявлением.

От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, предоставляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

***Требования к порядку информирования***

***о порядке предоставления муниципальной услуги***

4. Место нахождения органа, предоставляющего услугу: Российская Федерация, Смоленская область, п. Кардымово, ул. Ленина, д. 14, кабинет отдела экономики, инвестиций, имущественных отношений Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, тел. 8(48167) 4-23-95, факс: 4-11-33. *(в ред.Пост. от 09.04.2019 № 00209)*

Адрес официального сайта Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области в сети «Интернет»: <http://kardymovo.ru/>.
 Режим работы Администрации:

с понедельника по пятницу: 8.30 - 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00);
суббота и воскресенье - выходной день.

5. Информация о местах нахождения и графиках работы муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг размещается:

- в табличном виде на информационных стендах Администрации;

- на Интернет-сайте Администрации: <http://kardymovo.ru/> в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),

- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

 6. Размещаемая информация содержит также:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;

- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

7. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заявитель указывает дату и входящий номер, полученные при подаче документов.

**Раздел 2.  Стандарт предоставления муниципальной услуги**

***Наименование муниципальной услуги***

8. Наименование муниципальной услуги – Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав.

***Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу***

9. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального района через структурное подразделение – отдел экономики, инвестиций, имущественных отношений Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области (далее – Отдел) в соответствии Уставом муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

10. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации.

11. При получении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

- Территориальным Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области;

- Департаментом экономического развития Смоленской области;

- иными юридическими лицами, осуществляющими свою деятельность на потребительском рынке товаров и услуг в муниципальном образовании «Кардымовский район» Смоленской области.

12. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

***Результат предоставления муниципальной услуги***

13. Результатами предоставления муниципальной услуги является:

- консультация по вопросам защиты прав потребителей по существу всех поставленных в обращении вопросов в письменной или устной форме;

- отказ в предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей в письменной или устной форме;

- оказание помощи Потребителю в оформлении претензии (иска) при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды для предъявления Продавцу или Исполнителю;

- извещение территориальных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

14. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов:

- письменного ответа на поставленные потребителем вопросы;

- письменного ответа об отказе в предоставлении услуги;

- составленной претензии (иска).

***Общий срок предоставления муниципальной услуги***

15. Муниципальная услуга предоставляется в срок:

- не позднее 30 дней с момента обращения заявителя в случае письменного обращении (жалобы);

- не позднее 1 дня с момента устного обращения заявителя.

В указанный срок не входит срок на устранение заявителем нарушений в оформлении заявления и (или) предоставлении необходимых документов в случаях приостановления предоставления муниципальной услуги по основаниям, указанным в пункте 23 настоящего Административного регламента.

***Правовые основания предоставление муниципальной услуги***

 16.  Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

 - Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

***Исчерпывающий перечень документов,***

***необходимых для предоставления муниципальной услуги***

17. Формой письменного обращения за получением муниципальной услуги является заявление, в котором должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя и реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), контактный телефон (по желанию заявителя);

3) суть заявления (жалобы), личная подпись (подпись представителя) и дата.

18. Для получения муниципальной услуги потребитель представляет к письменному заявлению, к устному обращению на приеме или посредством электронной почты необходимые документы:

- кассовый или товарный чек,

- договор с хозяйствующим субъектом (при его наличии);

- заявления к хозяйствующему субъекту и полученного ответа;

- заключения эксперта;

- иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

19. Запрещено требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.
 Запрещено требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области.

Запрещено требовать представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, привлекаемого уполномоченным многофункциональным центром, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью Главы муниципального образования, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, привлекаемой уполномоченным многофункциональным центром, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. *(в ред.Пост. от 09.04.2019 № 00209)*

20. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

 21. Документы для предоставления муниципальной услуги по желанию заявителя могут направляться по почте. В случае направления документов для получения муниципальной услуги почтой подпись физического лица на заявлении о предоставлении муниципальной услуги должна быть нотариально удостоверена.

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

22. Основания для отказа в приёме заявления отсутствуют.

***Исчерпывающий перечень оснований для приостановления***

***и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги***

23. Основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались консультации и письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- продавец товара, либо исполнитель работ (услуг) не является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

24. Предоставление услуги приостанавливается в случаях:

- непредставления документов, предусмотренных пунктом 17 и 18 настоящего Административного регламента, или их представления не в полном объеме;

- несоответствия документов требованиям пунктов 17 и 20 настоящего Административного регламента.

25. Предоставление услуги прекращается при письменном отказе заявителя от ее предоставления на любом этапе предоставления.

***Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги***

26. Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения иных услуг.

***Размер платы, взимаемой с заявителя***

 ***при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания***

 27. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

***Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса***

***о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги***

28. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

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

***Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги***

 30. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

***Требования к помещениям, в которых предоставляется***

***муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги***

31. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

32. Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

 - возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублированием необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальной услуги;

- допуском в объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги, 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;

- оказанием специалистами Администрации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими заявителями.

33. Центральный вход в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

34. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

35. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

36 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются средствами противопожарной защиты.

37. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

38. Консультирование заявителей рекомендуется осуществлять в отдельном окне (кабинете).

39. Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна (кабинета);

- фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста;

- времени перерыва на обед, технического перерыва.

40. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

***Показатели доступности и качества муниципальной услуги***

1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном Интернет-сайте муниципального образования;

5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

42. Предоставление муниципальной услуги посредством консультирования по телефону включает в себя следующие административные процедуры:

- устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону.

43. Предоставление муниципальной услуги посредством рассмотрения устных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- разъяснение норм действующего законодательства во время приема заявителя;

- оказание помощи заявителю в составлении претензии (иска) для предъявления Продавцу или Исполнителю.

44. Предоставление муниципальной услуги посредством рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов заявителя;

- рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

- выдача (направление) заявителю ответа на обращение.

45. [Блок-схема](#Par335) предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении к настоящему Административному регламенту.

***Приём и регистрация заявления и документов заявителя***

46. Основанием для начала процедуры приема и регистрации документов заявителя является обращение заявителя с заявлением либо получение заявления по почте.

47. При получении заявления специалист Администрации, ответственный за делопроизводство, регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает их Главе муниципального образования.

48. Глава муниципального образования после рассмотрения заявления направляет его в отдел экономики, инвестиций, имущественных отношений Администрации (далее – Отдел).

49. Начальник Отдела после рассмотрения заявления направляет его специалисту Отдела.

50. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры – 2 рабочих дня.

***Рассмотрение документов и принятие решения***

 ***о предоставлении муниципальной услуги***

51. Основанием для начала процедуры рассмотрения документов заявителя является получение заявления и документов специалистом Отдела.

 52. Специалист Отдела проверяет полноту документов, представленных заявителем, и соответствие их установленным требованиям в соответствии с пунктами 17, 18 и 20 настоящего Административного регламента.

 53. В случае, если представленные заявителем заявление и документы не соответствуют требованиям, установленным пунктами 17, 18 и 20 настоящего Административного регламента, специалист Отдела не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления, обеспечивает направление заявителю (вручение - в случае личного обращения заявителя в Отделе) уведомление о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления и (или) представления отсутствующих документов.

54. В случае, если представленные заявителем заявление и документы соответствуют требованиям, установленным пунктами 17, 18 и 20 настоящего Административного регламент, специалист Отдела готовит обоснованный ответ на обращение заявителя.

55. Специалист Отдела передает подготовленный ответ на обращение заявителя для визирования начальнику Отдела.

56 . Начальник Отдела проверяет ответ на обращение заявителя, визирует его и возвращает специалисту Отдела.

57. Специалист Отдела направляет ответ на обращение заявителя на согласование специалисту Администрации, ответственному за юридическую экспертизу, управляющему делами Администрации, заместителю Главы муниципального образования, курирующему вопросы экономики.

58. Завизированный проект ответа на обращение заявителя специалист Отдела направляет на подпись Главе муниципального образования.

59. После подписания Главой муниципального образования и присвоения документу регистрационного номера специалист Администрации, ответственный за делопроизводство, передает его специалисту Отдела.

60. При наличии предусмотренных пунктом 23 настоящего Административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием причин отказа.

61. Специалист Отдела передает проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с заявлением и документами, представленными заявителем для визирования начальнику Отдела.

62. Начальник Отдела рассматривает проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает специалисту Отдела.

63. Специалист Отдела направляет проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги на согласование специалисту Администрации, ответственному за юридическую экспертизу, управляющему делами Администрации.

 64. Завизированный проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела направляет на подпись заместителю Главы муниципального образования, курирующему вопросы экономики.

65. После подписания заместителем Главы муниципального образования уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист Администрации, ответственный за делопроизводство, присваивает документу регистрационный номер и передает его специалисту Отдела.

66. Специалист Отдела выдает подписанное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю или передает специалисту Администрации, ответственному за делопроизводство, для отправки почтой заявителю.

67. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры – 26 дней.

В указанный срок не входит срок на устранение заявителем нарушений в оформлении заявления и (или) предоставлении необходимых документов в случаях приостановления предоставления муниципальной услуги по основаниям, указанным в пункте 24 настоящего Административного регламента.

***Выдача (направление) заявителю*** ***ответа на обращение***

68.Основанием для начала процедуры выдачи (направления) заявителю ответа на обращение является получение специалистом Отдела от специалиста Администрации, ответственного за делопроизводство, подписанного ответа на обращение заявителя.

69. Специалист Отдела сообщает заявителю о подписании ответа на обращение лично, по телефону (или иным способом, указанным заявителем).

70. Специалист Отдела выдает (направляет) заявителю ответ на обращение заявителя.

71. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры – 2 рабочих дня.

 **Раздел 4.  Порядок и формы контроля за предоставлением
муниципальной услуги**

72. Постоянный текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляется заместителем Главы муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, курирующим вопросы по земельным отношениям.

 73. По результатам проверки заместитель Главы муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, курирующий вопросы по земельным отношениям, дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

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

74. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими Администрации и специалистами многофункционального центра, в досудебном (внесудебном) порядке.

75. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации, либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотренных федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

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

9) приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.

10) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 17 настоящего административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.

76. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, предоставляющего муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

77. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

78. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

79. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

80. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

81. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

83. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, привлекаемой уполномоченным многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

84. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке. *(в ред.Пост. от 09.04.2019 № 00209)*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к Административному регламенту |

**Блок-схема**

 **предоставления муниципальной услуги**

Обращение заявителя в Администрацию

Принятие решения о предоставлении земельного участка

Выдача (направление) документов заявителю

Подготовка соответствующих документов на предоставление земельных участков

Устное обращение

По телефону

Письменное обращение

Разъяснение норм действующего законодательства во время приема заявителя

Устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону

Прием и регистрация заявления и документов заявителя

Оказание помощи заявителю в составлении претензии (иска)

*Надлежащее оформление заявления, наличие и соответствие приложенных к заявлению документов документам, указанным в заявлении*

Устранение заявителем нарушений в оформлении заявления и (или) предоставлении необходимых документов

Подготовка и выдача (направление) заявителю уведомления о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления и (или) предоставлении необходимых документов

Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

*Имеются основания*

*для отказа в*  *предоставлении муниципальной услуги?*

*?*

Выдача (направление) заявителю ответа на обращение

Подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги