

Российская Федерация
Иркутская область
Тайшетский муниципальный округ Иркутской области
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 5 июня 2026 года

№ 950

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 20 марта 2025 года № 33 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», постановлением Администрации Тайшетского муниципального округа от 27 марта 2026 года № 411 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Тайшетского муниципального округа», руководствуясь статьями 15, 21, 36 Устава Тайшетского муниципального округа Иркутской области, Администрация Тайшетского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

 постановление администрации Тайшетского района от 25 ноября 2013 года № 2969 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

 постановление администрации Тайшетского района от 14 апреля 2014 года № 984 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

 постановление администрации Тайшетского района от 6 июля 2015 года № 1089 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

 постановление администрации Тайшетского района от 14 мая 2016 года № 127 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной

услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

постановление администрации Тайшетского района от 13 января 2017 года № 4 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

постановление администрации Тайшетского района от 10 декабря 2018 года № 748 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»;

постановление администрации Тайшетского района от 19 августа 2021 года № 572 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий».

3. Заместителю Управляющего делами – начальнику организационного отдела Управления делами администрации Тайшетского муниципального округа Бурмакиной Н.Н.:

опубликовать настоящее постановление в Бюллетене нормативных правовых актов Тайшетского муниципального округа «Официальная среда»;

разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Тайшетского муниципального округа и в сетевом издании «Портал правовой информации администрации Тайшетского муниципального округа» (<https://npa-tr.ru>).

Мэр Тайшетского
муниципального округа



А.С. Кузин

Исполнитель: Абрамчик Н.В.,
тел: 2-48-76

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей,
оказание помощи в составлении претензий»

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» (далее - Регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы по предоставлению консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензий, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Тайшетского муниципального округа при предоставлении консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензий, а также устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги.

2. В настоящем Регламенте используется следующий термин и определение:

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.

Круг заявителей

3. Муниципальная услуга «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» предоставляется гражданам, относящимся к потребителям (далее – заявители).

**Требования к порядку информирования о правилах
предоставления муниципальной услуги**

4. Информация по вопросу предоставления муниципальной услуги предоставляется:
в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в региональной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» (далее – Региональный портал);

на официальном сайте Администрации Тайшетского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством размещения информации на информационных стендах в уполномоченном органе Администрации Тайшетского муниципального округа, предоставляющем услугу.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» (далее – муниципальная услуга).

Наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу

6. Муниципальная услуга «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» предоставляется Администрацией Тайшетского муниципального округа, в лице отдела потребительского рынка и предпринимательства Управления экономического развития администрации Тайшетского муниципального округа (далее – уполномоченный орган).

7. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченный орган не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные или муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Думой Тайшетского муниципального округа Иркутской области.

8. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченным органом информационное взаимодействие с иными государственными органами, органами местного самоуправления не осуществляется.

Результат предоставления муниципальной услуги

9. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:
предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей;
оказание помощи в составлении претензий;
отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

10. В случае обращения заявителя с письменным заявлением о предоставлении услуги, письменный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации заявления.

11. В случае, когда обращение заявителя подано в устной форме (в том числе посредством телефонной связи) и не требует дополнительного времени для подготовки ответа, результат услуги предоставляется заявителю в день его обращения в устной форме.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

15. Поступившие заявления (обращения) о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензии регистрируются в день их поступления должностным лицом уполномоченного органа в электронном журнале регистрации заявлений (обращений) по вопросам защиты прав потребителей (далее – журнал регистрации заявлений).

Требования к помещению, в которых предоставляется муниципальная услуга

16. Помещение для проведения приема граждан оборудуются:
противопожарной системой;
аптечкой для оказания доврачебной помощи.

Вход в здание уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании уполномоченного органа.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла – коляски и собак – проводников) (далее – инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию уполномоченного органа и к предоставлению в нем муниципальной услуги.

В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта принимает согласованные с ^{иными} ~~одним~~ из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Комната приема заявителей, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столом (стойкой).

Комната приема заявителей и места ожидания должны обеспечивать:
возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам в соответствии с компетенцией уполномоченного органа;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

17. На информационных стендах, расположенных в здании при входе в кабинет, в котором предоставляется муниципальная услуга, размещается следующая информация:

сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет и электронной почты, графике работы уполномоченного органа;

перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы заявлений для получения муниципальной услуги;

основания для отказа в приеме документов;

основания для отказа в предоставлении услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

административный Регламент.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

18. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги;

условия размещения уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

уровень профессиональной подготовки специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

уровень культуры обслуживания заявителей;
полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
количество жалоб со стороны заявителей на решения и действия (бездействие) органа предоставляющего муниципальную услугу.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями и порядок их представления

19. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в уполномоченный орган заявление о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензии. Муниципальная услуга может быть предоставлена без подачи заявления при непосредственном устном (в том числе по телефону) обращении заявителя в уполномоченный орган. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявление может быть представлено в уполномоченный орган путем личного обращения, направлено по почте, в том числе электронной в виде электронного документа.

20. Заявление подается в свободной форме в адрес уполномоченного органа.

В заявлении указывается:

фамилия, имя, отчество заявителя;
почтовый или электронный адрес заявителя;
суть обращения;
личная подпись и дата.

Общие требования к заявлению:

текст заявления пишется разборчиво;
фамилии, имена и отчества физических лиц указывается полностью;
не допускается использование сокращений слов и аббревиатур;
не допускается подчисток, приписок, зачеркнутых слов, повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковывать содержание заявления;
не заполняется карандашом.

21. Кроме того, заявитель может представить:

копии документов, подтверждающих приобретение заявителем товаров, работ, услуг (договор, чек, гарантийный талон и т.п.), если таковые имеются;
копии заявлений (обращений) заявителя к поставщику товаров, работ, услуг о нарушении им прав потребителей и копии ответов на них, если таковые имеются;
иные документы, которые являются существенными для рассмотрения его обращения и принятия по нему решения.

22. При подаче документов представителем им предъявляется документ, удостоверяющий личность, и доверенность, оформленная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

23. В рамках предоставления муниципальной услуги не предусмотрены документы, получаемые в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

24. Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от граждан:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской

области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации Тайшетского муниципального округа, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

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 муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. В приеме заявления может быть отказано в следующих случаях:

несоответствие представленного заявления требованиям, указанным в пункте 20 настоящего Регламента;

заявление подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

при подаче заявления и документов путем личного обращения в уполномоченный орган заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, применяет нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

26. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

27. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными заявлениями и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

при личном обращении заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, применяет нецензурные либо

оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

28. Возможность предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрена.

29. Предусмотрена возможность предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявитель использует электронную подпись в порядке, установленном законодательством.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Перечень административных процедур

30. Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий осуществляется:

- в письменной форме;
- в устной форме.

Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий в письменной форме

31. Основаниями для начала административной процедуры являются:

подача заявителем документов, указанных в пункте 20, 21 настоящего Регламента, непосредственно в уполномоченный орган;

поступление документов, указанных в пункте 20, 21 настоящего Регламента, по почте либо по электронной почте;

32. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за прием заявлений: проверяет представленные заявителем либо направленные почтой (электронной почтой) заявление и иные документы, при необходимости - изготавливает их копии;

регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса места жительства и телефона (если есть), краткого изложения обращения.

33. В случае установления оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 27 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявлений, отказывает в приеме документов, разъясняя причины отказа, и в течение двух рабочих дней готовит и направляет заявителю письменный мотивированный отказ в приеме документов за подписью начальника уполномоченного органа.

34. После устранения причины, послужившей основанием для отказа в приеме документов, заявитель повторно обращается в уполномоченный орган за получением муниципальной услуги.

35. Срок для приема и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов не более 30 минут.

36. Должностное лицо, ответственное за прием заявлений, передает поступившие заявление и документы начальнику уполномоченного органа в день их поступления. Начальник уполномоченного органа в срок не более 1 дня со дня поступления отписывает заявление и документы конкретному должностному лицу уполномоченного органа для исполнения.

37. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

рассмотрение доводов заявителя, изложенных в заявлении, документов, представленных в подтверждение заявленных требований, оценка обоснованности и правомерности доводов и требований;

направление письменных запросов, проведение устных консультаций с представителями поставщика товаров, работ, услуг, в отношении которого подано заявление, а также с государственными органами, уполномоченными на осуществление контроля в сфере защиты прав потребителей, с целью рассмотрения данного заявления, оценки обоснованности и правомерности доводов заявителя;

непосредственная подготовка письменного ответа на заявление.

38. В случае установления оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 27 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, готовит и направляет заявителю письменный мотивированный отказ в предоставлении услуги за подписью начальника уполномоченного органа.

39. Ответ должен быть представлен заявителю в форме письменного изложения результатов рассмотрения его заявления и выводов относительно обоснованности и правомерности требований заявителя, рекомендаций относительно дальнейших действий заявителя. Ответ подписывается начальником уполномоченного органа

40. Текст ответа должен быть изложен четко, последовательно, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в заявлении вопросы.

41. В случае необходимости заявителю вместе с ответом направляется проект претензии либо проект искового заявления в суд к поставщику товаров, работ, услуг в зависимости от допущенного последним нарушения прав потребителя.

42. В случае выявления при рассмотрении заявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) и уведомляет заявителя об этом.

43. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает предоставление результата услуги заявителю путем направления письменного ответа в бумажном виде почтой по адресу места жительства (места пребывания) заявителя, указанному в обращении, в электронном виде - по адресу электронной почты, с которого поступило заявление, либо вручения заявителю письменного ответа лично (в случае если заявитель самостоятельно явился для его получения).

44. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги - 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий в устной форме

45. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя в уполномоченный орган (в том числе, посредством телефонной связи).

46. Во время личного приема заявитель предъявляет должностному лицу уполномоченного органа, ответственному за предоставление услуги, документ, удостоверяющий его личность.

47. В случае установления оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 27 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, отказывает заявителю в предоставлении услуги с указанием основания отказа.

48. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, регистрирует обращение заявителя в журнале регистрации заявлений с указанием его фамилии, имени,

отчества, адреса места жительства и телефона (если есть), краткого изложения сути обращения.

49. Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей и помощи в составлении претензии на личном приеме в уполномоченном органе заявитель должен полностью изложить должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, обстоятельства, послужившие основанием для обращения за муниципальной услугой, а также может представить документы, подтверждающие указанные обстоятельства.

50. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя услуги дается должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, в устной форме в ходе личного приема или по телефону, о чем делается запись в журнале регистрации заявлений.

51. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует заявителя по вопросам защиты прав потребителей, в случае необходимости оказывает помощь в составлении претензий либо искового заявления в суд к поставщику товаров, работ, услуг.

52. В случае если заявитель обращается по вопросу, решение которого требует уточнения, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, предлагает заявителю изложить свое обращение в письменной форме, которое будет рассмотрено в соответствии с пунктами 31 - 44 настоящего Регламента.

53. Факт предоставления услуги фиксируется должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, путем внесения записи в электронный журнал регистрации заявлений.

54. Время предоставления муниципальной услуги не должно превышать 60 минут.

IV. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги

55. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги может быть получена заявителем в уполномоченном органе, предоставляющем муниципальную услугу при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

V. Формы контроля исполнения административного Регламента **Порядок осуществления текущего контроля за исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими положений административного Регламента и принятием ими решений**

56. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами уполномоченного органа настоящего административного Регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением Услуги.

57. Текущий контроль осуществляется посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

58. Плановые проверки проводятся на основе ежегодно утверждаемого плана, а внеплановые – по решению лиц, ответственных за проведение проверок.

59. Проверки проводятся уполномоченными лицами уполномоченного органа.

**Порядок осуществления контроля
за исполнением административного регламента
со стороны заявителей**

60. Контроль исполнения административного Регламента со стороны заявителей является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в уполномоченный орган а также путем обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за решения и
действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления муниципальной услуги**

61. Должностные лица уполномоченного органа, ответственные за оказание муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

62. Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

63. В случае выявления по результатам проверок нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

**Информация для заявителей об их праве на досудебное
(внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) органа,
предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных
служащих**

64. Заявители имеют право на обжалование решений, действий или бездействия уполномоченного органа, а также ее должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

65. Информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителям в соответствии с порядком информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

66. Заявители могут обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

требование 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 подпунктом 3 пункта 26 административного Регламента.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

67. Жалоба оставляется без рассмотрения (без ответа) в следующих случаях:

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

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

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

68. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы в уполномоченный орган в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

69. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть подана заявителем или его представителем одним из следующих способов:

при личном приеме заявителя Мэром Тайшетского муниципального округа согласно утвержденному графику приема граждан либо в приемную Администрации Тайшетского муниципального округа;

по почте по адресу: 665000, Иркутская область, М.О. Тайшетский, г. Тайшет, ул. Свободы, д. 4, помещ. 4Н.

70. Жалоба в электронном виде может быть направлена:

посредством официального сайта Администрации Тайшетского муниципального округа (taishet.irkmo.ru);

на адрес электронной почты Администрации Тайшетского муниципального округа (admin@taishetrn.ru);

посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>)

71. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

Форма жалобы приведена в Приложении к административному Регламенту.

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

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

74. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

75. При подаче жалобы в электронном виде, документ, указанный в пункте 84, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

76. Должностные лица уполномоченного органа по запросу заявителя обязаны предоставить ему возможность ознакомления с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, определив место и время для ознакомления.

Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

77. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, при предоставлении муниципальной услуги, может быть подана заявителем в Администрацию Тайшетского муниципального округа.

Сроки рассмотрения жалобы

78. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования, порядок и срок передачи результата заявителю

79. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо решение об отказе в удовлетворении жалобы.

80. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

если жалоба признана необоснованной.

81. Решение по результатам рассмотрения жалобы оформляется в форме распоряжения Администрации Тайшетского муниципального округа.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

83. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

84. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Администрация Тайшетского муниципального округа незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник Управления экономического
развития администрации
Тайшетского муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение
к административному Регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультаций
по вопросам защиты прав потребителей,
оказание помощи в составлении претензий»
Форма жалобы
Мэру Тайшетского муниципального округа

от _____

ЖАЛОБА
на решения и действия (бездействие)
Администрации Тайшетского муниципального округа,
ее должностных лиц, муниципальных служащих
при предоставлении муниципальных услуг

Я,

(ФИО, место жительства физического лица, контактная информация, адрес, по которому
должен быть направлен ответ)
подаю жалобу на решение, действия (бездействие)

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, ФИО должностного лица
органа либо муниципального служащего)

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

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

Приложения <*>:

- 1.
- 2.

<*> Документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя.

«_____» _____ 20 г.

Руководитель (представитель) _____

ФИО

Подпись