



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.07.2014 № 1283-па

О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города Южно-Сахалинска от 18.06.2012 № 1199 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги в городе Южно-Сахалинске «Рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии со ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.07.2013 № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», ст. 37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск», на основании распоряжения вице-мэра, руководителя аппарата от 20.02.2014 № 012-р «О внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных и государственных услуг» администрация города Южно-Сахалинска **постановляет:**

1. Внести в постановление администрации города Южно-Сахалинска от 18.06.2012 № 1199 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги в городе Южно-Сахалинске «Рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей» следующие изменения:

1.1. В наименовании, п. 1 постановления слова «в городе

Южно-Сахалинске» исключить.

2. Внести в Административный регламент администрации города Южно-Сахалинска предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей», утвержденный постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 18.06.2012 № 1199, следующие изменения и дополнения:

2.1. В наименовании регламента слова «администрации города Южно-Сахалинска» исключить.

2.2. Пункт 2.3. изложить в следующей редакции:

«2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является качественное и своевременное рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, подготовка и направление ответа в письменной форме либо письменный отказ заявителю в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации».

2.3. В пункте 2.5. слова и цифры «Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заменить словами и цифрами «Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4. Пункт 2.6. изложить в следующей редакции:

«2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В адрес Департамента подается письменное обращение, в том числе в виде почтовых отправлений, составленное по форме, утвержденной настоящим регламентом (приложение № 1). При наличии к заявлению прилагаются необходимые документы, их копии, относящиеся к фактам нарушения прав потребителя.

2.6.2. Бланк заявления в составе Административного регламента (приложение) в электронном виде размещается на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://yuzhno-sakh.ru/dirs/1358>, а также заявитель может его получить при личном обращении в Департамент.

Подать заявление в электронном виде заявитель может через региональную государственную информационную систему - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области по адресу: <http://uslugi.admsakhalin.ru> и официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска по адресу: <http://yuzhno-sakh.ru/dirs/21>, заполнив форму обращения, выбрав в категории «торговля» раздел «другие вопросы потребительского рынка».

2.6.3. Должностным лицом, ответственным за размещение муниципальной услуги в электронном виде, является специалист отдела мониторинга исполнения законодательства на потребительском рынке Департамента, в должностные обязанности которого входит осуществление данного административного действия».

2.5. Пункт 2.7. изложить в следующей редакции:

«2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов власти.

2.7.1. По данной муниципальной услуге запрос документов в иные органы власти не требуется.

2.7.2. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- предоставления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ перечень документов.

Заявитель вправе предоставить необходимые документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе».

2.6. В пункте 2.10. слово «многократно» заменить словом «неоднократно».

2.7. В пункте 2.13. исключить подпункт 2.13.2.

2.8. В подпункте 2.13.1. после слов «почты» дополнить словами «, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области».

2.9. Пункт 2.16. изложить в следующей редакции:

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

2.16.1. Заявителю предоставляется доступ к сведениям о муниципальной услуге на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска по адресу: <http://yuzhno-sakh.ru> и через региональную государственную информационную систему - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области» по адресу: <http://uslugi.admsakhalin.ru>.

2.16.2. Заявителю предоставляется доступ к сведениям о муниципальной услуге и возможность подать необходимые для предоставления услуги документы в электронном виде на Едином и Региональном порталах государственных и муниципальных услуг (функций) при условии наличия технической возможности, универсальной электронной карты, электронной цифровой подписи.

При обращении заявителя для получения услуги в электронной форме с использованием простой электронной подписи заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

При подаче документов в электронном виде через Единый и Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю через «Личный кабинет» предоставляется информация о ходе рассмотрения заявления.

Заявителю предоставляется возможность оказания муниципальной услуги по принципу «одного окна» в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашением о взаимодействии между государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией города Южно-Сахалинска».

2.10. Пункт 3.2. изложить в следующей редакции:

«3.2. Прием и регистрация заявлений по предоставлению муниципальных услуг в электронной системе контроля исполнения муниципальных услуг.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя (в случаях, установленных действующим законодательством) в письменной форме в Департамент по вопросу предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Должностными лицами, ответственными за прием и регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов, являются муниципальные служащие Департамента, в должностные обязанности которых входит регистрация заявления путем внесения записи в журнал входящей

документации Департамента, с указанием порядкового номера записи, даты приема, данных о заявителе, вида обращения, цели обращения заявителя, а также в электронную систему контроля исполнения муниципальных услуг (далее - КИМУ).

3.2.3. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется прием письменных обращений заявителя, в виде почтовых отправлений, по электронной почте, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3.1. При личном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление и прилагаемые к нему документы, выполняя при этом следующие административные действия:

- принимает и регистрирует заявление в КИМУ, на копии заявления ставит подпись и штамп, с указанием номера регистрации, даты приема документов от заявителя, даты получения результата предоставленной услуги, передает заявителю, под роспись о получении копии заявления (иной документ), со штампом о регистрации, в течение 15 минут с момента обращения заявителя.

- направляет зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы ответственному за осуществление следующей административной процедуры регламента муниципальной услуги должностному лицу в день его регистрации.

3.2.3.2. При поступлении документов по почте должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление и прилагаемые к нему документы, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует заявление в КИМУ в день его получения;
- направляет зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы должностному лицу, ответственному за осуществление следующей административной процедуры, в день его получения;

- готовит и направляет простым почтовым отправлением уведомление заявителю с датой, номером регистрации и датой получения результата предоставляемой услуги, описанием порядка получения информации о ходе предоставления услуги в течение 1 рабочего дня с даты поступления заявления в Департамент.

3.2.3.3. При поступлении заявления в электронном виде через региональный портал или федеральный портал, либо по электронной почте должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие административные действия:

- распечатывает и регистрирует заявление в КИМУ в день его получения;

– подтверждает факт получения заявления по электронной почте или через федеральный, региональный порталы ответным сообщением в электронном виде с указанием даты, номера регистрации, даты получения результата предоставляемой услуги, описанием порядка получения информации о ходе предоставления услуги в день его регистрации;

– направляет зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы должностному лицу, ответственному за осуществление следующей административной процедуры, в день его получения.

3.2.4. Критерием принятия решения в приеме и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, является соответствие установленной формы заявления, заполнение всех необходимых реквизитов.

3.2.5. Результатом исполнения административного действия является регистрация и передача заявления и прилагаемых документов должностному лицу, ответственному за осуществление следующей административной процедуры регламента муниципальной услуги.

3.2.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов в КИМУ.

3.2.7. Порядок передачи результата административной процедуры заключается в инициализации процесса осуществления следующей административной процедуры в системе контроля исполнения муниципальных услуг и фактической передачи заявления и прилагаемых документов ответственному должностному лицу, в срок установленный настоящим регламентом».

2.11. Во втором абзаце подпункта 5.2.3. слова «и почтовый» заменить словами «или почтовый».

2.12. Подпункт 3.4.1. изложить в следующей редакции:

«3.4.1. Предоставление заявителям информации о возможности (способе) защиты их прав в рамках защиты прав потребителей в письменной форме, в виде почтовых отправлений, по электронной почте, через официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска либо письменный отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги».

2.13. Дополнить раздел III. «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде» пунктами следующего содержания:

«3.5. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре (далее - МФЦ):

3.5.1. Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещении МФЦ.

3.5.2. Прием и регистрация документов МФЦ.

При поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги

специалист МФЦ проверяет соответствие копий представляемых документов их оригиналам (за исключением нотариально заверенных) и выдает расписку о получении и регистрации заявления в автоматизированной системе МФЦ (далее АИС - МФЦ).

3.5.3. Составление реестра и передача документов в орган, непосредственно предоставляющий услугу.

Специалист МФЦ составляет и передает курьеру МФЦ реестр передачи дел с описью документов. Курьер МФЦ не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления в МФЦ передает сформированный комплект документов ответственному специалисту Департамента, который проставляет подпись, дату и время приема, в день поступления заявления от курьера МФЦ.

3.5.4. Получение результата предоставления услуги из органа, непосредственно предоставляющего услугу.

Ответственный специалист Департамента уведомляет МФЦ о готовности результата предоставления услуги не позднее 1 рабочего дня, предшествующего дню истечения срока предоставления услуги. Курьер МФЦ получает результат услуги в день поступления информации о готовности результата, а в случае поступления информации о готовности результата после 16.00 на следующий день до 12.00.

3.5.5. Передача результата предоставления услуги и его регистрация в АИС - МФЦ.

Специалист МФЦ вносит информацию о поступлении результата оказанной услуги в АИС - МФЦ и информирует заявителей о возможности получения результата услуги.

3.5.6. Передача результата предоставления услуги заявителю.

Специалист МФЦ выдает результат оказанной услуги заявителю и фиксирует факт принятия заявителем результата оказанной услуги».

2.14. Наименование раздела V изложить в следующей редакции:
«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц».

2.15. Подпункт 5.2.1. изложить в следующей редакции:

«5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Департамент, предоставляющий муниципальную услугу:

– жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, подается начальнику Департамента;

– жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Департамента подается первому вице-мэру;

– жалоба на решение, принятое администрацией города Южно-Сахалинска, подается мэру города Южно-Сахалинска или первому вице-мэру».

2.16. Дополнить пункт 5.2. «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» следующими подпунктами:

«5.2.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.2.10. В случае не согласия с решением и действием (или бездействием) органа местного самоуправления, а также должностного лица, предоставляющих государственную услугу, принятым по жалобе заявителя в досудебном (внесудебном) порядке обжалования, гражданин имеет право обратиться в суд, в порядке, установленный Гражданским Процессуальным кодексом Российской Федерации».

2.17. Приложение № 1 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей» изложить в новой редакции (приложение № 1).

2.18. Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей» изложить в новой редакции (приложение № 2).

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Южно-Сахалинск сегодня» и разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

4. Контроль исполнения постановления администрации города оставляю за собой.

Исполняющий обязанности мэра города

С.А.Надсадин

Приложение № 1
к постановлению администрации
города Южно-Сахалинска
от 24.07.2014 № 1283-па

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Рассмотрение обращений по
вопросам защиты прав потребителей»

Зарегистрировано в КИМУ

от _____ № _____

Начальнику Департамента
продовольственных ресурсов и
потребительского рынка
администрации города Южно-Сахалинска

(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. Физического лица

(лица, представители по доверенности)

Адрес _____

Телефон _____
(указывается по желанию)

E-mail _____
(указывается по желанию)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу рассмотреть обращение (жалобу) по факту нарушения моих прав потребителя,
выразившихся в следующем: «__» _____ 20__ года
по адресу: _____ в объекте потребительского рынка:
(указать улицу, номер дома)

(название объекта, специализация)

(Ф.И.О. индивидуального предпринимателя (юридическое лицо) при наличии)

(суть нарушения прав)

Перечень прилагаемых необходимых документов (их копий) _____
(при наличии)

(дата)

(подпись)

БЛОК-СХЕМА
предоставления Департаментом продовольственных ресурсов и потребительского рынка
администрации города Южно-Сахалинска муниципальной услуги «Рассмотрение обращений
по вопросам защиты прав потребителей»



Начальник Департамента продовольственных
ресурсов и потребительского рынка
администрации г. Южно-Сахалинска

Л.В.Степанова