Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАБАРОВСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 15 июня 2017 г. N 1955**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ",**

**УТВЕРЖДЕННЫЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАБАРОВСКА**

**ОТ 30.06.2011 N 1979**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", на основании Устава городского округа "Город Хабаровск" администрация города постановляет:

1. Внести в административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации по вопросам защиты прав потребителей", утвержденный постановлением администрации города Хабаровска от 30.06.2011 N 1979, следующие изменения:

1.1. Пункт 1.4 изложить в следующей редакции:

"1.4. Сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах для справок и консультаций, об официальном сайте, электронной почте структурного подразделения администрации города Хабаровска по предоставлению муниципальной услуги:

Наименование: управление торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.

Адрес: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 66.

Телефоны: (4212) 40-89-80, 40-89-72, 40-89-74 - специалисты сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.

Адрес официального сайта администрации города Хабаровска в сети Интернет: khabarovskadm.ru. Адрес электронной почты управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска: ozpp@khabarovskadm.ru.".

1.2. В пункте 1.5:

1.2.1. Абзацы 2, 3, 4 подпункта 1.5.1 изложить в следующей редакции:

"- в управлении торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска по адресу: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 66, кабинет N 238; режим работы: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

- в секторе по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска по адресу: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Нагишкина, д. 7, кабинет N 116; режим работы: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

- с использованием средств телефонной связи по номерам управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города: (4212) 40-89-80, 40-89-72, 40-48-74;

- на информационном стенде в помещении сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска;".

1.2.2. В подпункте 1.5.2 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.3. В пункте 2.2 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания".

1.4. В пункте 2.4:

1.4.1. В абзаце третьем слова "отделе по защите прав потребителей" заменить словами "управлении торговли, питания и бытового обслуживания".

1.4.2. В абзаце четвертом слова "руководитель отдела по защите прав потребителей" заменить словами "начальник управления торговли, питания и бытового обслуживания".

1.4.3. В абзаце шестом слова "Отдел по защите прав потребителей" заменить словами "Управление торговли, питания и бытового обслуживания".

1.5. В абзаце втором пункта 2.6 слова "отдела по защите прав потребителей администрации города" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.6. Абзац пятый пункта 2.8 изложить в следующей редакции:

"- предметом запроса является вопрос, ответ по существу которого не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.".

1.7. Абзац второй пункта 2.11 изложить в следующей редакции:

"Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги при письменном запросе заявителя в адрес управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска (в том числе в виде почтовых отправлений, через сайт администрации города, по электронной почте управления, через МФЦ) осуществляется специалистом управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска в течение одного рабочего дня.".

1.8. В пункте 2.12:

1.8.1. В абзаце втором слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.8.2. Абзац четвертый изложить в следующей редакции:

"Информационный стенд размещается в доступном для просмотра заявителями месте. На информационном стенде размещаются образцы заполнения письменных обращений, другие информационные материалы. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.".

1.9. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

"2.14. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении услуг в электронной форме

2.14.1. Подача заявления в форме электронного документа на официальном сайте администрации города осуществляется с использованием простой электронной подписи путем авторизации заявителя в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

2.14.2. В случае направления по электронной почте заявление подписывается усиленной квалификационной электронной подписью (выданной удостоверяющим центром, аккредитированным Минсвязи Российской Федерации в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63 "Об электронной подписи") заявителя.".

1.10. В абзаце втором пункта 3.2 слова "отдела по защите прав потребителей администрации города" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.11. В пункте 3.3:

1.11.1. В абзаце третьем подпункта 3.3.2 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания".

1.11.2. Абзац первый подпункта 3.3.3 изложить в следующей редакции:

"3.3.3. Предоставление информации заявителю либо отказ в предоставлении муниципальной услуги (в бумажном виде, в электронном виде, по электронной почте) в соответствии с информацией о форме ответа в заявлении, а при отсутствии такой информации - в соответствии с видом поступившего заявления.".

1.11.3. В абзаце третьем подпункта 3.3.3 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания".

1.12. В абзаце втором пункта 3.5 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания".

1.13. Пункт 3.6 изложить в следующей редакции:

"3.6. Порядок организации предоставления муниципальной услуги через филиалы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организованного на базе краевого государственного казенного учреждения "Оператор систем электронного правительства Хабаровского края, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется ответственным специалистом МФЦ (далее - Оператор МФЦ) путем предоставления (в том числе в бумажном виде) заявителю информации, размещенной на официальном сайте администрации города в разделе управления торговли, питания и бытового обслуживания по адресу: https://www.khabarovskadm.ru/service/other/informatsiya-po-voprosam-zashchity-prav-potrebiteley/pravovaya-informatsiya/.

В случае обращения заявителя с запросом о предоставлении иной информации предоставление услуги осуществляется в следующем порядке.

Заявитель вправе направить запрос о предоставлении услуги через МФЦ в управление торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.

Прием от заявителя запроса на получение муниципальной услуги в МФЦ производит Оператор МФЦ.

В ходе приема документов Оператор МФЦ:

а) устанавливает личность и полномочия заявителя (проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя и/или полномочия представителя заявителя);

б) выдает заявителю бланк запроса для заполнения, оказывает помощь по его заполнению, проверяет правильность заполнения. Запрос заполняется в единственном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем;

в) регистрирует запрос и делает об этом отметку в бланке запроса;

г) информирует заявителя о сроках рассмотрения запроса об оказании муниципальной услуги.

Оператор МФЦ в день получения запроса:

а) формирует комплект документов, включающий в себя запрос о предоставлении услуги по установленной форме; информацию, содержащую сведения о приеме документов сотрудником МФЦ: дата представления запроса; регистрационный номер запроса; фамилия, инициалы, подпись и контактные телефоны специалиста, принявшего документы; сведения о способе информирования заявителя с указанием всех необходимых реквизитов (номер контактного телефона, адрес электронной почты и т.д.).

б) производит сканирование (фотографирование) запроса, обеспечивая соблюдение следующих требований:

- взаимное соответствие документа в бумажной и электронной форме;

- четкое воспроизведение текста и графической информации.

в) подписывает электронной подписью сканированную копию запроса и направляет в электронном виде в управление торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.

Поступивший в электронном виде в управление торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска запрос распечатывается на бумажном носителе и регистрируется в соответствии с пунктом 2.11 административного регламента.

Рассмотрение запроса о предоставлении услуги и принятие решения по его существу производится сектором по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.

Сканированная копия оригинала принятого решения (результата предоставления услуги) направляется сектором по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска в МФЦ в электронном виде.

В качестве результата предоставления услуги МФЦ выдает заявителю сканированные копии оригиналов документов, поступивших от сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска, заверенные МФЦ.

Оригинал документов предоставляется сектором по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска по обращению заявителя.".

1.14. Раздел 3 дополнить пунктом 3.8 следующего содержания:

"3.8. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.8.1. При поступлении заявления о предоставлении услуги, подписанного квалифицированной подписью, исполнитель услуг обязан провести процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона "Об электронной подписи" (далее - проверка квалифицированной подписи).

3.8.2. Проверка квалифицированной подписи может осуществляться исполнителем услуги самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка квалифицированной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

3.8.3. В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, исполнитель услуги в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления о предоставлении услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью исполнителя услуги и направляется по адресу электронной почты заявителя.

3.8.4. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.".

1.15. Абзац второй пункта 4.1 изложить в следующей редакции:

"Текущий контроль осуществляется заведующим сектором по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.".

1.16. В пункте 4.2:

1.16.1. В подпункте 4.2.1 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания.".

1.16.2. Абзац первый подпункта 4.2.2 изложить в следующей редакции:

"Внеплановые проверки проводятся заведующим сектором по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска.".

1.16.3. В абзаце втором подпункта 4.2.2 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания.".

1.17. В абзаце третьем, четвертом пункта 4.3 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания.".

1.18. В абзаце третьем пункта 5.1 слово "отдела" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска, сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города".

1.19. В пункте 5.4:

1.19.1. Подпункт 5.4.2 изложить в следующей редакции:

"5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействия) муниципальных служащих сектора по защите прав потребителей управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска при предоставлении муниципальной услуги рассматривается начальником управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города по адресу: ул. Карла Маркса, д. 66, г. Хабаровск, телефон (4212) 41-96-00. Адрес электронной почты управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города: ozpp@khabarovskadm.ru.".

1.19.2. В подпунктах 5.4.3, 5.4.7 слова "отдела по защите прав потребителей" заменить словами "управления торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.20. В абзаце втором пункта 5.5 слово "отделом" заменить словами "управлением торговли, питания и бытового обслуживания администрации города Хабаровска".

1.21. Приложение "Блок-схема предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации по вопросам защиты прав потребителей" изложить в редакции согласно [приложению](#Par112) к настоящему постановлению.

2. Управлению информационных технологий администрации города Хабаровска (Варады В.Е.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города.

3. Пресс-службе администрации города Хабаровска (Ерохин В.А.) опубликовать настоящее постановление в газете "Хабаровские вести".

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города по торговле, бытовому обслуживанию и пищевой промышленности Казаченко С.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

И.о. мэра города

С.А.Кравчук

Приложение

к постановлению

администрации города Хабаровска

от 15 июня 2017 г. N 1955

**БЛОК-СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

 ┌───────────────────────────────┐

 │ Заявитель │

 └───────────────────────────────┘

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Направление запроса в управление торговли, питания и бытового обслуживания администрации города │

│ Хабаровска │

└─────┬──────────────────────────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────┘

 v v

┌───────────┐ ┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Очная форма│┌─────────┤ Заочная форма запроса │

│ запроса ││ │ │

└────┬──────┘│ └┬─────────────┬──────────────┬────────────────┬──────────────────┬─────────┘

 v v v v v v v

┌────────┐┌─────┐┌───────────┐┌─────────────┐┌───────────────┐┌───────────────┐┌───────────────────┐

│ Лично ││ По ││ По ││ На ││ На Единый ││ На Портале ││ В │

│ или по ││почте││электронной││ официальном ││ портал ││государственных││многофункциональном│

│телефону││ ││ почте ││ сайте ││государственных││и муниципальных││ центре │

│ ││ ││ ││администрации││и муниципальных││ услуг ││ предоставления │

│ ││ ││ ││ города ││ услуг ││ Хабаровского ││ государственных и │

│ ││ ││ ││ ││ ││ края ││муниципальных услуг│

└────┬───┘└──┬──┘└──────┬────┘└───────┬─────┘└───────┬───────┘└───────┬───────┘└─────────┬─────────┘

 v v v v v v v

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Поступление запроса в управление │

└────────────────────────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────────────┘

 v

 ┌───────────────────────────────────────────────────────────────────┐

 ┌──┤Проверка заполнения запроса на соответствие требованиям регламента │

 │ └─────────────────────────────────────┬─────────────────────────────┘

 v v

┌─────────────────────────┐ ┌────────────────────────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

│Запрос заполнен правильно│ │Запрос заполнен с нарушениями требований├───>│Отказ в приеме запроса│

│ │ │ регламента │┌───┤ │

└───────────┬─────────────┘ └────────────────────────────────────────┘│ └──────────────────────┘

 v v

┌───────────────────┐ ┌────────┐ ┌──────────────────────────────────────┐ ┌────────────────────┐

│Регистрация запроса│ │По почте│<──┤Уведомление об отказе в приеме запроса├─>│По электронной почте│

└───────────┬───────┘ └────────┘ └──────────────────────────────────────┘ └────────────────────┘

 v

┌────────────────────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────────────────┐

│ Рассмотрение запроса заявителя ├─────>│Предоставление информации заявителю либо в МФЦ│

└────────────────────────────────────────────┘ └──┬───────────────────────┬───────────────────┘

 v v

┌─────────┐ ┌──────────────────────────────────────────────┐ ┌─────────────────────────────────────┐

│В устной │<┤ При очной форме запроса │ │ При заочной форме запроса │

│ форме в │ └──────────────────────────────────────────────┘ └───────┬─────────────────────┬───────┘

│ течение │ v v

│20 минут │ ┌──────────────────────────────────────────────┐ ┌────────┐ ┌───────────────┐

│с момента│ │ В письменном виде в течение 30 календарных │<────┤По почте│ │По электронной │

│обращения│ │ дней со дня регистрации │ └────────┘ │почте заявителю│

│ │ │ │<──────────────────────┤ либо в МФЦ │

└─────────┘ └──────────────────────────────────────────────┘ └───────────────┘