

Российская Федерация  
Самарская область

АДМИНИСТРАЦИЯ  
городского округа Кинель



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.11.2025 № 4905

Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной  
услуги «Защита прав  
потребителей»

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Кинель Самарской области, утверждённым постановлением администрации городского округа Кинель Самарской области от 27 мая 2025 года № 1775 (в редакции от 26 сентября 2025 года), руководствуясь Уставом городского округа Кинель Самарской области,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации городского округа Кинель Самарской области от 26 июня 2018 года № 1659 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей»;

постановление администрации городского округа Кинель Самарской области от 18 октября 2018 года № 2802 «О внесении изменений и дополнений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей».

3. Официально опубликовать настоящее постановление.

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа Кинель Самарской области по экономике и финансам.

Глава городского округа

В.С. Тимошенко



Индерейкин А.Н. 8(84663)61459

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
администрации городского округа  
Кинель Самарской области  
« 30 » 12 2025 г. № 4805

## Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей»

### I. Общие положения

#### Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителя, определения основных требований к предоставлению муниципальной услуги (далее - Административный регламент).

#### Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2.1. От имени заявителя может действовать уполномоченный представитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с категориями (признаками) заявителей, сведения о которых размещаются в реестре услуг и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

1.3. Услуга предоставляется исходя из категории (признаков) заявителя, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги, а также из результата ее предоставления.

Признаки заявителя определяются в результате анкетирования, проводимого структурным подразделением администрации городского округа Кинель Самарской области, предоставляющим муниципальную

услугу (далее - профилирование) в соответствии с настоящим Административным регламентом. В Приложение 2 к Административному регламенту приведены идентификаторы категорий (признаков) заявителей.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

2.1. «Защита прав потребителей».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией городского округа Кинель Самарской области (далее - Администрация) в лице Управления экономического развития, инвестиций и потребительского рынка администрации городского округа Кинель Самарской области (далее - Управление).

### Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) консультация, методическая поддержка, проведение необходимого мероприятия направленного на защиту прав потребителей;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Реестровая запись о результате предоставления муниципальной услуги не осуществляется.

Фиксирование факта получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги осуществляется на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), являющегося государственной информационной системой субъекта Российской Федерации (<https://gosuslugi.samregion.ru>) (далее - РПГУ).

2.5. Перечень способов получения результата (результатов) предоставления муниципальной услуги:

- 1) посредством почтового отправления;
- 2) на электронную почту Заявителя;
- 3) при личном посещении Уполномоченного органа или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).
- 4) в личный кабинет заявителя РПГУ.

### Срок предоставления муниципальной услуги

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня поступления в Управление заявления и документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

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

2.7. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.9. Регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, поступившего от заявителя, осуществляется в день его поступления в Управление. При поступлении запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги в Управление после 17.00 часов, в пятницу и предпраздничные рабочие дни после 16.00 часов заявления регистрируются на следующий рабочий день.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.10. Сведения о требованиях к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, размещены на официальном сайте Администрации.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11. Перечень показателей доступности и качества муниципальной услуги размещен на официальном сайте Администрации.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности

## предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

2.12. Для предоставления муниципальной услуги оказание других необходимых и обязательных услуг не требуется.

2.13. Для предоставления муниципальной услуги используется региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) РПГУ.

2.14. Невозможно предоставление законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе в случае, если заявитель в момент подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично.

2.15. Порядок предоставления результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в том числе способы и сроки их предоставления законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем:

В случае если несовершеннолетний не выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении себя лично, то в момент подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги несовершеннолетний указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о документе, удостоверяющем личность законного представителя несовершеннолетнего, уполномоченного на получение результатов предоставления соответствующей муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, а также способы их предоставления.

2.16. Предоставление результата муниципальной услуги законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, осуществляется в срок, установленный в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

Предоставление законному представителю несовершеннолетнего результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, осуществляется одним из способов, предусмотренных в пункте 2.5. настоящего Административного регламента, в соответствии с заявлением несовершеннолетнего о предоставлении муниципальной услуги.

2.17. Возможно предоставление муниципальной услуги в МФЦ. МФЦ не вправе принять решение об отказе в приеме запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.18. Возможна выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ, в том числе выдачи документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги Уполномоченным органом, а также выдачи документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем Уполномоченного органа.

**Исчерпывающий перечень документов и способов подачи, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.19. В Приложение 3 к Административному регламенту приведён исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно

2.20. В Приложение 5 к административному регламенту приведена форма запроса о предоставлении муниципальной услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или для отказа в предоставлении муниципальной услуг**

2.21. Основание для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

запрос о предоставлении муниципальной услуги подан лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.22. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.23. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

запрос о предоставлении муниципальной услуги не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

в запросе о предоставлении муниципальной услуги отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;

текст запроса о предоставлении муниципальной услуги не поддается прочтению;

вопросы поставленные заявителем, не регулируются законодательством о защите прав потребителей;

в запросе о предоставлении муниципальной услуги содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.24. Основания, предусмотренные пунктами 2.21, 2.23 настоящего административного регламента приведены в Приложении 4.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1 Перечень осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги административных процедур:

профилирование заявителя;

прием и регистрация запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

предоставление результата муниципальной услуги.

3.1.1. Административная процедура получения дополнительных сведений от заявителя не предусмотрена.

3.1.2. Административная процедура, в рамках которой проводится оценка сведений о заявителе и (или) объектах, принадлежащих заявителю, и (или) иных объектах, а также знаний (навыков) заявителя на предмет их соответствия требованиям законодательства Российской Федерации (за исключением требований, которые проверяются в рамках процедуры принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги) не проводится.

3.1.3. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

### **IV. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги**

4.1 Перечень способов информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

посредством информационных систем;

посредством почтовой, телефонной, электронной связи;

при личном обращении в Управление.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

**Перечень условных обозначений и сокращений**

Административный регламент – административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей».

Заявитель – физические лица, направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Представитель заявителя – уполномоченное им лицо на основании документов, подтверждающих предоставление ему соответствующих полномочий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Профилирование – анкетирование, проводимое структурным подразделением администрации городского округа Кинель Самарской области, предоставляющим муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом, в целях определения категории (признаков) заявителя.

Организационная помощь - содействие получателю муниципальной услуги в решении вопросов по организации и проведению иницилируемых им мероприятий для решения вопросов, связанных с защитой нарушенных прав потребителя.

Консультативная помощь – помощь заявителю, предоставляемая с целью объяснения ситуаций и решения связанных с ними проблем.

Методическая помощь - проведение мероприятий в интересах заявителя, направленных на обеспечение его знаниями, умениями,

навыками, необходимыми для эффективной деятельности в российском обществе.

Администрация – Администрация городского округа Кинель Самарской области.

Управление – управление экономического развития, инвестиций и потребительского рынка администрации городского округа Кинель Самарской области.

МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

РПГУ – региональная система Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» <http://www.pgu.samregion.ru>.

Муниципальная услуга – муниципальной услуги «Защита прав потребителей».

Приложение 2  
кадминистративному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

**Идентификаторы категорий (признаков) заявителей**

<b>Перечень результатов предоставления муниципальной услуги</b>	<b>Перечень отдельных признаков заявителей</b>	<b>Идентификатор отдельного признака заявителей</b>
консультация, методическая поддержка, проведение необходимого мероприятия направленного на защиту прав потребителей / отказ в предоставлении муниципальной услуги	физическое лицо либо уполномоченный представитель, обратившийся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности	1

Приложение 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и перечень способов подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Идентификаторы категорий (признаков) заявителей	Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов и (или) информации с учетом идентификаторов категорий (признаков) заявителей	Способы подачи документов и (или) информации	Требования к представлению документов заявителем, включая требования к формату, количеству, представлению документов только отдельными категориями заявителей и иные необходимые требования
1	1	Заявление	1) в Управление; 2) через МФЦ; 3) РПГУ	Приложение 5 Форма 1
2	1	Письменное согласие на обработку данных	1) в Управление; 2) через МФЦ; 3) РПГУ	Приложение 5 Форма 2
3	1	Документ, удостоверяющий личность заявителя или уполномоченных представителей	1) в Управление; 2) через МФЦ; 3) РПГУ	Документы предоставляются в виде: а) оригинала при личной явке лиц – владельцев документов, удостоверяющих личность, для последующего изготовления и заверения уполномоченным работником Управления копии документа; б) нотариально заверенной копии.
4	1	Доверенность, подтверждающая действия уполномоченных представителей	1) в Управление; 2) через МФЦ; 3) РПГУ	Документы предоставляются в виде: а) оригинала при личной явке лиц – владельцев документов, удостоверяющих личность, для

				последующего изготовления и заверения уполномоченным работником Управления копии документа; б) нотариально заверенной копии.
--	--	--	--	--

Приложение 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

<b>Основания для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</b>	<b>Категории (признаков) заявителя</b>
Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.	1

<b>Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги</b>	<b>Категории (признаков) заявителя</b>
отсутствуют	1

<b>Основания для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</b>	<b>Категории (признаков) заявителя</b>
запрос о предоставлении муниципальной услуги не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя	1
в запросе о предоставлении муниципальной услуги отсутствуют необходимые сведения для его исполнения	1
текст запроса о предоставлении муниципальной услуги не поддается прочтению	1
вопросы, поставленные заявителем, не регулируются законодательством о защите прав потребителей	1
в запросе о предоставлении муниципальной услуги содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи	1

Приложение 5

к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

**Формы запроса о предоставлении муниципальной услуги и  
документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Форма 1

**ЗАПРОС (ЗАЯВЛЕНИЕ)  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Я, \_\_\_\_\_,

(ФИО полностью)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_,

адрес электронной почты \_\_\_\_\_,

контактный телефон \_\_\_\_\_,

документ (паспорт, свидетельство о рождении):

\_\_\_\_\_

(наименование, серия, № документа, дата выдачи, кем выдан)

Прошу предоставить мне муниципальную услугу

\_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Дата

Форма 2  
Согласие  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (без сокращений))

Проживающий (ая) по \_\_\_\_\_ адресу \_\_\_\_\_

(адрес регистрации по месту жительства)

паспорт серия \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_

(кем выдан, дата выдачи)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие Администрации городского округа Кинель Самарской области, расположенной по адресу: г.Кинель, ул.Мира, 42А,

на обработку моих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации по месту жительства (пребывания), адрес фактического места проживания, контактные телефоны, сведения о документах (паспорт/свидетельство о рождении/ о заключении брака/договор социального найма/ордер и др.), серия, номер, дата выдачи, кем выданы, а также иные сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги, содержащиеся в заявлении и представленных документах.

Обработка вышеуказанных персональных данных будет осуществляться с использованием, а также без использования средств автоматизации, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), получение от третьих лиц, распространение и уничтожение.

Цель обработки персональных данных: предоставление муниципальной услуги.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

подпись

Ф.И.О.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.