|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 21 | » | 06 | 20 | 17 | г. |  | № | 5189 |

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

О внесении изменения в постановление

Администрации города от 24.02.2012

№ 1110 «Об утверждении

административного регламента

предоставления муниципальной

услуги «Прием жалоб потребителей

по вопросам защиты их прав»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города от 17.03.2016 № 1873 «О порядке разработки, экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», оптимизации деятельности органов местного самоуправления, а также доступности и качественного исполнения муниципальных услуг:

1. Внести в постановление Администрации города от 24.02.2012 № 1110   
«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» (с изменениями от 18.05.2012 № 3514, 23.04.2013 № 2726, 06.08.2013 № 5629, 23.09.2013 № 6804, 03.12.2013 № 8731, 28.02.2014 № 1334, 09.07.2014 № 4753, 29.04.2015 № 2882, 03.02.2016 № 688, 08.04.2016 № 2652, 01.06.2016 № 4030, 22.08.2016 № 6335) изменение, изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению по связям с общественностью и средствами массовой информации опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Шерстневу А.Ю.

Глава города В.Н. Шувалов

# Приложение

# к постановлению

Администрации города

# от 21.06.2017 № 5189

# Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав»

# Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий Администрации города, ее структурных подразделений, а также порядок взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

2. Цели разработки административного регламента:

2.1. Повышение прозрачности деятельности структурного подразделения Администрации города при предоставлении муниципальной услуги посредством предоставления информации гражданам и организациям об административных процедурах в составе муниципальной услуги.

2.2. Установление персональной ответственности должностных лиц за соблюдением требований административного регламента по каждому действию или административной процедуре в составе муниципальной услуги.

2.3. Повышение результативности деятельности структурного подразделения Администрации города при предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Минимизация административного усмотрения должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

# Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги ‒ «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» (далее – муниципальная услуга).

2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

Уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, является управление экономики и стратегического планирования (далее – уполномоченный орган).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей (далее – отдел уполномоченного органа).

За предоставлением муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МФЦ).

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты уполномоченного органа.

Местонахождение уполномоченного органа: 628408, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Энгельса, дом 8.

Телефоны для справок:

- начальник отдела: 8 (3462) 52-20-92;

- специалисты отдела: 8 (3462) 23-04-65, 52-21-88;

- факс: 52-21-05.

Адрес электронной почты: potrebitel@admsurgut.ru.

Адрес официального портала Администрации города: www.admsurgut.ru.

График работы:

- понедельник – пятница: с 09.00 до 17.00;

- перерыв на обед: с 13.00 до 14.00;

- выходные дни: суббота, воскресенье.

3.2. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы МФЦ.

Местонахождение МФЦ: 628408, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, Югорский тракт, дом 38.

Многоканальный телефон для информирования и предварительной записи: (3462) 20-69-26.

Адрес электронной почты: mfc@admsurgut.ru.

Адрес официального портала: mfchmao.ru.

График работы:

- понедельник – пятница: с 08.00 до 20.00, без перерыва;

- суббота: с 08.00 до 18.00, без перерыва;

- воскресенье – выходной.

3.3. Сведения, указанные в подпунктах 3.1 – 3.2 [пункта](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=20732;fld=134;dst=100318) 3 раздела II настоящего административного регламента, размещаются на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru (далее – официальный портал);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»: 86.gosuslugi.ru (далее – региональный портал).

3.4. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

- устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);

- письменной (при письменном обращении заявителя посредством факсимильной, почтовой связи, по электронной почте);

- информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале, Едином и региональном порталах.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

3.5. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела уполномоченного органа.

В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист отдела), специалист МФЦ, осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя.

Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченного органа и МФЦ, указанным в подпунктах 3.1 – 3.2 [пункта](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=20732;fld=134;dst=100318) 3 раздела II настоящего административного регламента, продолжительностью не более 15-и минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в уполномоченный орган письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

3.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания в письменной форме заявителям необходимо обратиться в уполномоченный орган либо МФЦ.

При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителей на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе).

Срок ответа на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30-и календарных дней с даты регистрации обращения в уполномоченном органе.

3.7. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги посредством официального портала, Единого или регионального порталов заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в подпунктах 3.1 – 3.2 пункта 3 раздела II настоящего административного регламента.

3.8. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с действующим законодательством и регламентом работы МФЦ.

3.9. На стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- местонахождение, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты уполномоченного органа;

- сведения о способах получения информации о местах нахождения и графиках работы органов власти и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

- о процедуре получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- бланки заявления о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента с приложениями (извлечения – на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту отдела уполномоченного органа либо специалисту МФЦ).

Информирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги и консультирование по вопросам ее предоставления осуществляется бесплатно.

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

3.10. Административные процедуры, выполняемые в составе регламентируемой муниципальной услуги:

- прием и регистрация обращений (заявлений);

- рассмотрение обращений (жалоб потребителей), консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

4. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившимся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее – заявитель).

От имени физических лиц могут действовать любые заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение консультации (в устной или письменной форме, в том числе посредством Единого или регионального порталов), способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), оказание помощи заявителю в составлении претензии. В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;

- мотивированный отказ (в устной или письменной форме, в том числе направленный посредством Единого или регионального порталов).

6. Срок предоставления муниципальной услуги.

Уполномоченный орган рассматривает поступившие письменные обращения заявителей в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в течение 30-и дней со дня регистрации письменного обращения.

Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, то срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

При устном обращении (личном приеме или по телефону) консультирование не должно занимать более 15-и минут, при необходимости более длительной консультации заявитель приглашается в уполномоченный орган.

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 21.01.2009 № 7);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (ч.1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ, ч.2 от 26.01.1996 № 14-ФЗ, ч.3 от 26.11.2001 № 146-ФЗ, ч.4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ) («Российская газета» от 08.12.1994 № 238 – 239, от 06.02.1996 № 23, от 07.02.1996 № 24, от 08.02.1996 № 25, от 28.11.2001 № 233, от 22.12.2006 № 289);

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 07.04.1992);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2010), («Российская газета» от 08.10.2003 № 202);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Российская газета» от 04.02.1998 № 21);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 05.04.2016, «Российская газета» от 08.04.2016 № 75, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 11.04.2016 № 15, ст. 2084);

- Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» («Новости Югры» от 13.07.2010 № 107);

- постановлением Администрации города от 11.02.2013 № 787 «Об утверж-дении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Администрации города от 24.02.2011 № 844 «Об утверж-дении реестра муниципальных услуг городского округа город Сургут» («Сургутские ведомости» от 05.03.2011 № 8);

- распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города» («Информационный бюллетень Думы и Администрации города Сургута» от 31.12.2005, № 12, III часть);

- настоящим административным регламентом.

8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме.

Муниципальная услуга предоставляется на основании устных (по телефону или лично) и письменных (посредством факсимильной связи, по почте, в том числе электронной, посредством официального портала, Единого или регионального порталов (при наличии технической возможности), МФЦ) обращений (заявлений) заявителя.

8.1. При устном обращении для получения муниципальной услуги заявитель может представить кассовый или товарный чеки либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

8.2. При письменном обращении (заявлении) для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

- заявление, составленное в свободной форме либо по рекомендуемой форме, приведенной в приложении 1 к настоящему административному регламенту;

- кассовый или товарный чек либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или договора о выполнении работ, оказании услуг, либо их копии.

8.3. Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги в электронной форме с представлением заявления о предоставлении муниципальной услуги и каждого прилагаемого к нему документа, с использованием средств электронной идентификации заявителя, в том числе электронной подписи.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы через личный кабинет Единого или регионального порталов, путем заполнения электронной формы запроса.

8.4. Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста отдела уполномоченного органа*,* ответственного за предоставление муниципальной услуги либо специалиста МФЦ;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале, Едином и региональном порталах, с возможностью их бесплатного заполнения и копирования.

Обращение (заявление), поступившее посредством почтовой, факсимильной связи, электронной почтой, непосредственно от заявителя, а также посредством официального портала, Единого или регионального порталов, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

В обращении (заявлении) заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес либо номер факса, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8.5. Запрещается требовать от заявителей:

- 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 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 предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в уполномоченный орган по собственной инициативе.

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

9.1. Отказ в приеме документов осуществляется в случаях:

- если запрашиваемая информация не относится к деятельности уполномоченного органа. В этом случае уполномоченный орган в течение семи дней со дня регистрации направляет заявление в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается заявителю. В случае если уполномоченный орган не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, то об этом также в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю;

- отсутствия в письменном обращении (заявлении) фамилии заявителя, направившего обращение, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения (заявления) не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя.

9.2. Основанием для отказа в приеме документов при поступлении обращения за получением муниципальной услуги в электронной форме с представлением заявления о предоставлении муниципальной услуги и каждого прилагаемого к нему документа, подписанного простой электронной подписью, будет являться отрицательный результат проверки простой электронной подписи на предмет ее подлинности.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

10.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение (заявление), уведомляется в течение 30-и дней со дня обращения.

10.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения за получением муниципальной услуги.

11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15-и минут.

13. Устные обращения о предоставлении услуги (по телефону или лично) регистрируются в момент обращения в журнале регистрации устных обращений граждан.

Письменные обращения (заявления), поступившие на личном приеме в уполномоченный орган, посредством почтовой и факсимильной связи, в электронном виде посредством официального портала, Единого или регионального порталов, подлежат обязательной регистрации специалистом отдела уполномоченного органа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в журнале регистрации заявлений и в системе электронного документооборота в течение рабочего дня, но не более трех дней с момента поступления.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

14.1. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы соответствующими информационными стендами, указателями, местами ожидания, а также местами для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

14.2. Каждое рабочее место специалиста отдела уполномоченного органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оборудуется печатающим и сканирующим устройствами, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных сети «Интернет», позволяющим своевременно и в полном объеме получать информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

14.3. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. При предоставлении муниципальной услуги соблюдаются требования, установленные положениями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

14.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованы информационными стендами, стульями, столами, обеспечены бланками заявлений, канцелярскими принадлежностями, а также должна быть обеспечена возможность для реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

14.5. Информационные стенды размещаются на видном, доступном для заявителей месте и призваны обеспечить заявителя исчерпывающей информацией. Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

14.6. На информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация, указанная в подпункте 3.9 пункта 3 раздела II настоящего административного регламента.

14.7. Помещения МФЦ должны отвечать требованиям, установленным в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального портала, Единого и регионального порталов;

- доступность заявителей к форме заявления о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на официальном портале, Едином и региональном порталах, в том числе с возможностью его копирования и заполнения в электронном виде.

15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами уполномоченного органа, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

16.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации, в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между МФЦ и уполномоченным органом.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в части подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и получения документов, являющихся результатом муниципальной услуги.

16.2. Посредством официального портала, Единого и регионального порталов осуществляется информирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления услуги, размещенная на официальном портале, Едином и региональном порталах, предоставляется заявителю бесплатно.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством официального портала, Единого или регионального порталов (при технической возможности) в порядке и сроки, установленные административным регламентом, осуществляется в части:

- подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- получения уведомления о приеме и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления и (или) представления отсутствующих документов;

- получение документов, являющихся результатом муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые представляются заявителем самостоятельно, направляются в форме электронных документов посредством официального портала, Единого или регионального порталов с использованием средств электронной идентификации заявителя, в том числе электронной подписи.

Предоставление услуги начинается с момента приема и регистрации уполномоченным органом электронных документов, необходимых для предоставления услуги. Предоставления заявителем таких документов на бумажном носителе не требуется.

Уведомление о завершении выполнения уполномоченным органом предусмотренных административным регламентом действий направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия на адрес электронной почты или через «Личный кабинет» Единого или регионального порталов по выбору заявителя.

Требования к средствам электронной подписи при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

17. Предварительная запись на прием (для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги) в уполномоченный орган не требуется.

Порядок организации записи в МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

# Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация обращений (заявлений);

2) рассмотрение обращений (жалоб потребителей), консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

1.1. Прием и регистрация обращений (заявлений).

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, считается поступление обращения (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение (заявление) может быть представлено непосредственно заявителем или его представителем в уполномоченный орган посредством почтовой и факсимильной связи, электронной почте, в электронной форме на официальный портал, а также посредством Единого и регионального порталов, через МФЦ, во время организованных «горячих линий».

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административной процедуры: специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги; сотрудник МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет прием письменного обращения (заявления) от заявителя и осуществляет его регистрацию в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в течение одного рабочего дня, но не более трех дней с момента поступления обращения (заявления), в журнале письменных обращений и в системе электронного документооборота.

Устные обращения заявителей (по телефону или лично) регистрируются в журнале регистрации устных обращений тем специалистом уполномоченного органа, который проинформировал заявителя.

Сотрудник МФЦ при личном обращении заявителя в МФЦ:

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет документ, удостоверяющий личность;

- проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени;

- проверяет наличие всех необходимых документов исходя из перечня документов, установленного пунктом 8 раздела II настоящего административного регламента;

- проводит предварительный анализ заявления и документов на наличие оснований для отказа в приеме заявления, возврата заявления;

- при наличии оснований для отказа в приеме документов или возврата заявления, указанных в пункте 9 раздела II настоящего административного регламента, заявитель устно уведомляется об отказе в приеме заявления с разъяснением содержания выявленных недостатков в представленных документах и предлагается принять меры по их устранению;

- формирует опись документов, копия описи вручается заявителю.

В случае подачи заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме посредством официального портала, Единого и регионального порталов, подписанного простой электронной подписью, специалист отдела уполномоченного органа осуществляет проверку подлинности простой электронной подписи, которой подписано обращение, с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации в соответствии с пунктом 24 Правил использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

После подтверждения в результате проверки подлинности простой электронной подписи проводится форматно-логическая проверка сформированного запроса после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

Далее обращение (заявление) переводится на бумажный носитель и исполняется как письменное с обязательной регистрацией.

Критерием принятия решений по административной процедуре «прием и регистрация обращений (заявлений)» является наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 9 раздела II настоящего административного регламента.

Результат административной процедуры: зарегистрированное обращение (заявление).

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет не более трех рабочих дней.

2.2. Рассмотрение обращений (жалоб потребителей), консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, считается регистрация поступившего обращения (заявления).

Сведения о лицах, ответственных за выполнение административной процедуры: начальник уполномоченного органа либо лицо, его замещающее; начальник отдела уполномоченного органа либо лицо, его замещающее; специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры.

Обращение (заявление) представляется начальнику уполномоченного органа либо лицу, его замещающему, для наложения резолюции, затем обращение передается для исполнения специалисту отдела уполномоченного органа.

Специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при поступлении обращения (заявления):

- осуществляет проверку представленных документов на соответствие перечню, указанному в пункте 8 раздела II настоящего административного регламента, и на наличие (отсутствие) оснований для возврата заявления о предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 9 раздела II настоящего административного регламента;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (заявления);

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения (заявления) документы и материалы в других органах, организациях, учреждениях;

- при выявлении по обращению (заявлению) заявителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- анализирует содержание обращения (заявления), принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан, оказывает помощь в составлении претензии, уведомляет заявителя о направлении его обращения (жалобы) на рассмотрение в иные органы или иному должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

- на обращения, требующие письменного ответа, готовит проект ответа, согласовывает с начальником отдела уполномоченного органа и начальником уполномоченного органа и передает его на подпись начальнику уполномоченного органа. Начальник уполномоченного органа подписывает ответ на письменное обращение, который в последующем направляется заявителю в зависимости от способа обращения за предоставлением муниципальной услуги или способа предоставления ответа, указанного в заявлении, а также может быть вручен заявителю под роспись. Ответы на обращения печатаются на бланке уполномоченного органа установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города, утвержденной распоряжением Администрации города от 31.01.2014 № 193. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

В случае указания заявителем о выдаче результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ (отображается в заявлении о предоставлении муниципальной услуги) специалист отдела уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день регистрации результата предоставления муниципальной услуги обеспечивает их передачу в МФЦ.

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в «Личный кабинет» посредством Единого или регионального порталов;

- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного уполномоченным органом, в МФЦ.

Результатом рассмотрения обращения (заявления) является разрешение поставленных в обращении (заявлении) вопросов по существу, принятие необходимых мер, предоставление заявителю ответа в письменной или устной форме.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 30-и дней со дня регистрации письменного обращения (заявления).

За получением устной консультации заявитель обращается в отдел уполномоченного органа в часы приема и по адресу, указанным в подпункте 3.1 [пункта](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=20732;fld=134;dst=100318) 3 раздела II настоящего административного регламента. Заявителю предоставляется возможность получить исчерпывающую консультацию о механизме реализации своих прав, разъяснения норм законодательства, регулирующего защиту прав потребителей.

Услуга предоставляется непосредственно в момент обращения и не должна превышать по времени 30 минут.

Результат выполнения административной процедуры: информирование по существу вопроса, изложенного в обращении.

Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 10 раздела II настоящего административного регламента.

2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

# 

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и исполнением специалистами отдела уполномоченного органа положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, осуществляется ежедневно начальником отдела уполномоченного органа (в части контроля за исполнением письменных обращений заявителей), начальником уполномоченного органа.

2. Плановые проверки ежеквартально проводит начальник отдела уполномоченного органа и подготавливает статистические и аналитические материалы по итогам работы с обращениями граждан за истекший квартал, год. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником уполномоченного органа, на основании представленных начальником отдела уполномоченного органа статистических и аналитических материалов по результатам плановой проверки.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Специалисты отдела уполномоченного органа, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.

Персональная ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4. Специалисты отдела уполномоченного органа, ответственные за осуществление соответствующих административных процедур настоящего административного регламента, несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры об административных правонарушениях, в том числе за:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;

- неправомерные отказы в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, в предоставлении муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в МФЦ).

5. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном портале, посредством Единого или регионального порталов.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

1. Заявители вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, специалистов отдела уполномоченного органа, при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

Действие настоящего раздела административного регламента распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя либо через МФЦ.

3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица уполномоченного органа либо специалиста отдела уполномоченного органа, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, его должностного лица либо специалиста отдела уполномоченного органа;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, его должностного лица либо специалиста отдела уполномоченного органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется уполномоченным органом в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена посредством почтовой связи.

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

6. Жалоба в электронной форме подается заявителем посредством электронной почты, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала, Единого или регионального порталов.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 раздела V настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается уполномоченным органом, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностного лица либо специалистов отдела уполномоченного органа.

В случае если обжалуются решения руководителя уполномоченного органа, то жалоба рассматривается заместителем главы Администрации города, курирующим соответствующую сферу, в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 раздела V настоящего административного регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказа уполномоченного органа, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. Заявитель вправе запрашивать и получать в уполномоченном органе информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

12. В уполномоченном органе определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 раздела V настоящего административного регламента.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и их структурных подразделений и должностных лиц, специалистов отдела уполномоченного органа посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц либо специалистов отдела уполномоченного органа, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15-и рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, 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 признания жалобы обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом уполномоченного органа.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы 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;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

22. Ответ на письменную жалобу не дается в следующих случаях:

- текст письменной жалобы не поддается прочтению;

- в письменной жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Приложение 1  
к административному регламенту   
предоставления муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей   
по вопросам защиты их прав»

В отдел потребительского рынка  
и защиты прав потребителей  
управления экономики

и стратегического планирования  
Администрации города  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О. полностью)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
проживающего (ей) по адресу:  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# заявление

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я заключил(а) договор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

     (дата)                           (купли-продажи, на оказание услуг, на выполнение работ)

с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование торгового объекта, юридического лица, Ф.И.О. предпринимателя)

сумма заказа (договора) составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

\_\_\_\_\_\_\_\_\_обнаружил (а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)                                    (недостатки товара, услуги, работы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обратился (лась) к продавцу (исполнителю) с требованиями\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(виды требований)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать, отказали или нет)

Считаю, что мои права как потребителя нарушены. Прошу оказать помощь в выполнении моих требований.

Я согласен (согласна) на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Ответ прошу предоставить\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(в устной или письменной форме (по почте, нарочно), в электронном виде

(по электронной почте или в форме электронных документов)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2  
к административному регламенту   
предоставления муниципальной   
услуги «Прием жалоб

потребителей по вопросам

защиты их прав»

# Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав»

прием письменного

обращения заявителя

прием устного

обращения заявителя

соответствие обращения

(заявления) пункту 9 раздела II

настоящего административного

регламента

нет

да

отказ в приеме заявления

регистрация заявления

соответствие обращения (заявления) пункту 10

раздела II настоящего

административного

регламента

да

нет

отказ в предоставлении

муниципальной услуги

консультация либо подготовка

и предоставление ответа

заявителю

Примечание: --- в данной части возможно обращение за предоставлением услуги в электронном виде (в том числе в форме электронных документов, подписанных простой электронной подписью).