



Администрация
Ковернинского муниципального округа
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.07.2023

753

Об утверждении административного регламента администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Законом Нижегородской области от 29 апреля 2020 года № 36 – 3 Нижегородской области « О преобразовании муниципальных образований Ковернинского муниципального района Нижегородской области», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Ковернинского муниципального округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».

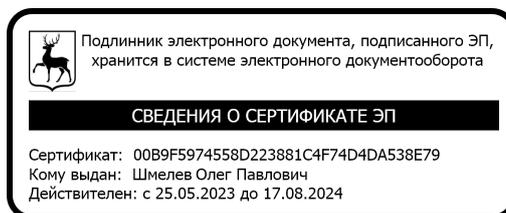
2. Отменить постановление администрации Ковернинского муниципального округа Нижегородской области от 11.02. 2021 года № 96 «Об утверждении административного регламента администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги "прием администрацией Ковернинского муниципального района жалоб потребителей».

3. Обеспечить размещение настоящего постановления на сайте администрации Ковернинского муниципального округа.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа (Банкетову М.А.).

Глава местного самоуправления



О.П.Шмелев

Утвержден
постановлением
администрации Ковернинского
муниципального округа
от _____ N _____

**Административный регламент
администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, в том числе в целях обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных граждан к информации и получения ими вышеуказанной услуги определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за консультированием или с заявлениями, обращениями, жалобами по вопросам защиты прав потребителей (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики администрации Ковернинского муниципального округа (далее - отдел экономики).

В предоставлении муниципальной услуги принимает участие государственное бюджетное учреждение Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (далее - ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ», ГБУ НО «УМФЦ»).

Организация предоставления муниципальной услуги в ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом на основании Соглашения о взаимодействии, заключенного между ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» и Администрацией.

Предоставление муниципальной услуги на базе ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется в части приема документов, выдачи результата предоставления услуги, а также совершения иных действий в рамках, не превышающих полномочий ГБУ НО «УМФЦ».

1.4. Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с заявителями отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа, предоставляющих муниципальную услугу:

Отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа.

Почтовый адрес: 606570 р.п. Ковернино ул. К. Маркса дом 4, телефон 8 831 57 2 16 65.

Местонахождение отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа: 606570 р.п. Ковернино ул. К. Маркса дом 4, каб.36 телефон 8 831 57 2 16 65, факс 8 831 54 2 17 50

Адрес электронной почты: pravapotreb@adm.kvr.nnov.ru

Адрес сайта: <https://kovernino.nobl.ru/>

График приема граждан по вопросам защиты прав потребителей:

понедельник – пятница - с 8-00 до 17-00,

обеденный перерыв с 12-00 до 13-00.

Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты «ГБУ НО "УМФЦ», ГБУ НО "УМФЦ» размещена на Портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области в сети Интернет: <http://www.umfc-no.ru> (далее - Портал УМФЦ НО).

Адрес учреждения: 606570, р.п. Ковернино ул. Школьная д.28Б/1, телефон 8831 422 - 14 - 21.

Адрес электронной почты: mfc.koavernino@yandex.ru

Режим работы:

понедельник, вторник, среда, пятница

с 8-00 до 17-00;

четверг

с 8-00 до 20-00;

суббота

с 8-00 до 13-30;

воскресенье выходной

1.5. Ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

Ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги является главный специалист отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ)

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 28.12.2009 N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" ("Российская газе-

та" от 30.12.2009 N 253);

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Ведомости СНД и ВС РФ" от 09.04.1992 N 15, ст. 766);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном 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 N 21);

постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.1997 N 918 "Об утверждении Правил продажи товаров по образцам" ("Российская газета" от 01.08.1998 N 147);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" ("Российская газета" от 28.08.1997 N 166);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" ("Российская газета" от 27.08.1997 N 165).

2.3. Наименование органов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики администрации Ковернинского муниципального округа, находящегося по адресу: 606570, р.п. Ковернино ул. К. Маркса, дом 4, каб.36 телефон 883157 2-16-65, либо Отделом ГБУ НО «УМФЦ» Ковернинского муниципального округа, находящегося по адресу: 606570, р.п. Школьная, дом 28 Б/1, телефон 8 831 422 - 14 – 21, в соответствии с их положениями в течении 30 календарных дней.

Основанием для начала исполнения административных действий является поступление жалобы заявителя, через СЭДО, с приложенными документами в администрацию либо поступление электронной формы жалобы с прилагаемыми к ней документами в сканированном виде на получение муниципальной услуги, на электронную почту через интернет - портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

Жалоба, а также прилагаемые документы, заявитель может представить лично в администрацию, ГБУ НО «УМФЦ», направить по почте или через интернет - портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки срок предоставления услуги составляет 15 минут.

2.4. Полномочия отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа при предоставлении муниципальной услуги:

2.4.1. Рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей.

2.4.2. Консультировать потребителей по вопросам защиты их прав.

2.4.3. Оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе при составлении исков в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.5. Полномочия ГБУ НО «УМФЦ» при осуществлении защиты прав потребителей:

2.5.1. Прием обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей.

2.5.2. Оказание содействия в получении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

2.5.3. Направление обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в администрацию Ковернинского муниципального округа.

2.5.4. Выдача ответа заявителю.

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, 15 минут. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

2.6.2. При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить обращение в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.3. При получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

2.6.4. При получении обращения в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя в письменной форме почтовым отправлением о продлении срока.

2.6.5. Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя почтовым отправлением, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.7. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется, если:

в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в администрацию района. О непредставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется письменно в течение 30 дней со дня регистрации обращения по почте или по электронной почте.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Регистрация жалобы (обращения) заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в момент обращения (при проведении личного приема или при консультировании по телефону). Главный специалист отдела экономики регистрирует обращения заявителей в журнале регистрации устных обращений граждан (приложение 1 к настоящему регламенту).

Обращения, поступившие в письменной форме на личном приеме, по почте или в электронном виде, регистрируются в течение трех дней с момента поступления запроса.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

Поступившие в письменной форме обращения регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение 2 к настоящему регламенту).

2.10. Показателем доступности муниципальной услуги является возможность обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги посредством обращения по телефону, личного обращения в администрацию Ковернинского муниципального округа, ГБУ НО «УМФЦ», либо путем направления обращения по почте или по электронной почте.

2.10.1. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

рассмотрение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

2.11. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

а) заявление;

б) данные о заявителе - физическом лице (копия паспорта, серия, дата и место выдачи паспорта, адрес регистрации);

в) товарный и кассовый чек на приобретенный товар (выполненные работы, оказанную услугу) (при наличии);

г) гарантийный талон с отметкой о дате продажи товара (для технически-сложных товаров) – (при наличии).

д) договор купли – продажи товаров, договор на выполнение работ, оказание услуг (при наличии).

е) иные документы по желанию заявителя.

2.12. Администрация Ковернинского муниципального округа не вправе требовать от заявителя представления документов и сведений, не относящихся к предоставляемой муниципальной услуге.

2.13. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа, обратившись с соответствующим заявлением. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 календарных дней с момента получения от заявителя в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- 1) непредставление документов, необходимых для организации процесса предоставления муниципальной услуги;
- 2) представление не в полном объеме документов, указанных в пункте 2.11 настоящего Административного регламента;
- 3) заявитель представил документы с истекшим сроком действия, если срок таких документов определен;
- 4) отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- 5) содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;
- 7) документы, имеющие подчистки, либо приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;
- 8) неустановление личности лица, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги (непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, отказ данного лица предъявить документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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

2.15.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) заявителем представлен не полный пакет документов, указанных в 2.11 настоящего Административного регламента, либо представлены неполные и (или) недостоверные сведения;
- 2) несоответствие представленных документов перечню документов, указанных в п. 2.11 настоящего Административного регламента;
- 3) представление заявителем документов, утративших силу или оформленных с нарушением требований законодательства;
- 4) наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов;
- 5) запрос представлен недееспособным, признанным в судебном порядке.

2.16. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.16.1. При личном обращении срок предоставления муниципальной услуги в части предоставления информации - не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

При личном обращении срок предоставления муниципальной услуги в части приема документов - не более 15 минут.

2.16.2. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней и исчисляется со дня регистрации заявления о предоставлении услуги с прилагаемыми документами в отделе экономики администрации Ковернинского муниципального округа.

2.16.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 7 дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.17. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги проводится главным специалистом отдела экономики в здании администрации Ковернинского муниципального округа Нижегородской области на 3-ем этаже кабинет №36 по адресу: Нижегородская область, р.п. Ковернино, ул. Карла Маркса, д. 4, либо сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ» по адресу: Нижегородская область, р.п. Ковернино, ул. Школьная, д. 28 Б/1 на 1-м этаже.

На территориях, прилегающих к зданиям, предусмотрены места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

Рабочие места специалистов, осуществляющих прием документов, предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники, позволяющие организовывать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Места информирования и заполнения документов оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов с наличием писчей бумаги, ручек;
- имеются образцы заполнения документов, бланки заявлений;
- рабочие места специалистов МФЦ оснащаются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества, должности специалиста;
- прием заявителей заведующего отделом экономики администрации Ковернинского муниципального округа осуществляется в занимаемом им кабинете, который обозначается табличкой с указанием номера кабинета, должности и фамилии лица, осуществляющего прием;
- места ожидания оборудуются стульями, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги:

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

- консультирование заявителей;
- прием обращений и жалоб заявителей;
- рассмотрение обращений и жалоб заявителей;
- подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя.

Блок-схема последовательности административных процедур приводится в приложении 3 к настоящему регламенту.

3.2. Консультирование заявителей:

3.2.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в администрацию округа.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является подача заявителем лично, через ГБУ НО «УМФЦ» либо по почте, либо через интернет-портал услуг www.gu.nnov.ru, либо через электронную почту official@adm.kvr.nnov.ru, pravapotreb@adm.kvr.nnov.ru заявления в отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа Нижегородской области с приложением необходимых документов.

3.2.2. Консультирование проводится специалистом в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалист подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Если изложенные по телефону в устной форме факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

Если подготовка ответа требует дополнительного изучения документов, заявителю предлагается один из двух вариантов действий:

- изложить обращение в письменной форме с предоставлением документов;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультирования.

3.2.3. Для оказания помощи маломобильным гражданам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами, Отдел ГБУ НО «УМФЦ» Ковернинского муниципального округа оборудован кнопкой вызова, дверными проемами, позволяющими с помощью специалиста посещение Отдела ГБУ НО «УМФЦ» Ковернинского муниципального округа.

3.2.4. Маломобильные граждане могут обратиться в администрацию по телефону указанному в пункте 1.4., специалист отдела экономики выедет по указанному адресу (в пределах Ковернинского муниципального округа) для оказания муниципальной услуги (прием заявления с пакетом необходимых документов либо выдача результата муниципальной услуги).

3.2.5. Прием обращений и жалоб от заявителей (их представителей) производится специалистом в дни согласно графику приема заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его

личность. Если от имени заявителя выступает его законный представитель, либо представитель по доверенности, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Если во время личного приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, предлагается изложить обращение в письменной форме.

3.2.6. Результатом приема заявителей является разъяснение порядка предоставления муниципальной услуги или ответ на обращение.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица специалистом не может превышать 25 минут.

3.3. Прием обращений и жалоб заявителей:

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращений и жалоб является личное обращение заявителя с заявлением и документами.

Специалист, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостатки в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием необходимых документов от заявителя для рассмотрения вопросов, указанных в обращении, жалобе.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом не может превышать 30 минут.

3.3.2. Обращения заявителей, поступающие во время организованных горячих линий, а также с прямых эфиров на радио и телевидении, по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.4. Рассмотрение обращений и жалоб заявителей:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений и жалоб является регистрация обращения и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.4.2. В процессе рассмотрения обращений и жалоб специалист:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение

обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.4.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений и жалоб заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.4.4. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4.5. При выявлении по обращению заявителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в территориальные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.4.6. Результатом рассмотрения обращения и жалобы является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

3.5. Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя:

3.5.1. Основанием для подготовки ответа на обращение или жалобу заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении или жалобе.

Ответы на обращения и жалобы заявителей подписывает заместитель главы местного самоуправления Ковернинского муниципального округа, зав. отделом экономики администрации Ковернинского муниципального округа.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у руководителя не должен превышать трех дней с момента их поступления.

3.5.2. Ответ на обращение или жалобу, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

В случае обращения заявителя через ГБУ НО «УМФЦ» специалист администрации, ответственный за предоставление услуги, передает в ГБУ НО «УМФЦ» результат предоставления услуги в электронном виде по защищенным каналам связи (при наличии технической возможности) либо посредством курьерской доставки ГБУ НО «УМФЦ» по реестру передачи документов.

Заявитель имеет возможность получения результата предоставления услуги в виде документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, в ГБУ НО «УМФЦ», в случае подачи заявления посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (при наличии технической возможности).

3.5.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений и жалоб ответы должны соответствовать следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный

номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.5.4. Результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение или жалобу, выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю, а также составление претензии или искового заявления.

3.5.5. Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать тридцати календарных дней.

3.5.6. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется должностными лицами администрации округа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.4. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению).

4.5. Ответственность главного специалиста отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа закрепляется в его должностной инструкции.

4.6. Для проведения проверок предоставления муниципальной услуги создается комиссия, состав которой утверждается распоряжением главы местного самоуправления Ковернинского муниципального округа.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.7. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ В ХОДЕ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемое им решение при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения или действия (бездействие) должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностных лиц является поступление в адрес Главы местного самоуправления Ковернинского муниципального округа или заведующей отделом экономики жалобы заявителя, изложенной в письменной или электронной форме, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.5. Жалоба заявителя может быть направлена:

1) Главе местного самоуправления Ковернинского муниципального округа (или исполняющему обязанности главы), заместителю главы на решения или действия (бездействия) зав. отделом экономики, специалиста отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа, в Отдел ГБУ НО «УМФЦ» Ковернинского муниципального округа.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу (отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа), фамилию, имя, отчество муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Ковернинского муниципального округа, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Ковернинского муниципального округа, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Ковернинского муниципального округа, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, глава местного самоуправления Ковернинского муниципального округа:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальным служащим опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления муниципальный служащий, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Предоставление муниципальной услуги в ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ и Соглашением о взаимодействии, заключенным между ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» и Администрацией.

6.1. Состав административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.1.1. ГБУ НО «УМФЦ» осуществляет:

информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги в ГБУ НО «УМФЦ», о ходе предоставления муниципальной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;
прием заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги;
направление ГБУ НО «УМФЦ» в администрацию документов, полученных от заявителей;
выдачу заявителю результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе;
возврат ГБУ НО «УМФЦ» в администрацию не востребовавшихся заявителем документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;
иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом №210-ФЗ.

6.2. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.2.1. Информирование заявителя ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется следующими способами:

- а) при обращении заявителя в ГБУ НО «УМФЦ» лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте;
- б) посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах ГБУ НО «УМФЦ».

6.2.2. При личном обращении сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» подробно информирует заявителя по интересующим его вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи.

Время предоставления консультации – не более пятнадцати минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не более пятнадцати минут.

6.2.3. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника ГБУ НО «УМФЦ», принявшего телефонный звонок.

Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» осуществляет не более десяти минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ», осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);
назначить другое время для консультаций.

6.2.4. При консультировании по письменным обращениям заявителя ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУ НО «УМФЦ» в форме элек-

тронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУ НО «УМФЦ» в письменной форме.

6.3. Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

6.3.1. Прием заявителя для приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке очередности согласно полученному номерному талону из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

6.3.2. Прием заявления и прилагаемых к нему документов осуществляется сотрудником ГБУ НО «УМФЦ».

6.3.3. Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» устанавливает факт принадлежности предъявленного документа, удостоверяющего личность, заявителю путем сверки внешности обратившегося лица с фотографией в документе.

6.3.4. При приеме сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» проверяет наличие надлежащим образом оформленных заявления и документов, комплектность документов на соответствие перечню, указанному в Административном регламенте, визуально определяет подлинность представленных документов, а также срок действия документов.

6.3.5. При наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» уведомляет заявителя о наличии препятствий к принятию документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

В случае если заявитель (представитель заявителя) отказывается исправить допущенные нарушения, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» отказывает в приеме документов и возвращает заявителю документы с объяснением причин отказа.

6.3.6. По запросу заявителя (представителя заявителя) сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» оформляет и выдает мотивированное письменное подтверждение отказа в приеме документов по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

Уведомление об отказе в приеме документов оформляется и распечатывается в 2 (двух) экземплярах. Один экземпляр выдается заявителю, второй - сдается на хранение в архив ГБУ НО «УМФЦ».

6.3.7. При отсутствии замечаний к документам сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» осуществляет приём необходимых документов.

Сверяет копии документов с оригиналами и при необходимости снимает копии с документов, представленных заявителем (его представителем), либо сканирует документы для передачи их в электронном виде по защищенным каналам связи.

Оригиналы документов возвращает заявителю (его представителю), кроме случаев, когда для предоставления муниципальной услуги необходимы подлинники документов.

Заверяет копии документов с проставлением ФИО, должности, подписи.

6.3.8. При наличии технической возможности сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» заполняет заявление с применением АИС МФЦ.

6.3.9. Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» оформляет и выдает заявителю расписку в приеме документов с указанием регистрационного (входящего) номера и даты приема заявления о предоставлении муниципальной услуги и соответствующих документов, в которой указываются фамилия, инициалы, должность, ставится подпись

сотрудника ГБУ НО «УМФЦ», принявшего документы, а также – подпись заявителя (представителя).

6.3.10. Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» уведомляет заявителя (его представителя) о сроках и месте получения результата предоставления муниципальной услуги либо письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6.4. Формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6.4.1. Формирование и направление межведомственного запроса ГБУ НО «УМФЦ» при предоставлении муниципальной услуги в органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, не осуществляются.

6.5. Направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг в администрацию документов, полученных от заявителей.

6.5.1. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация сотрудником ГБУ НО «УМФЦ» заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обязанность по представлению которых возложена на гражданина.

6.5.2. В случае передачи электронных документов (скан-образов) от ГБУ НО «УМФЦ» в администрацию, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ», в зависимости от установленного формата передачи данных, направляет скан-образы принятого заявления и/или документов (копий документов) не позднее следующего рабочего дня.

6.5.3. При отсутствии технической возможности взаимодействия ГБУ НО «УМФЦ» с администрацией в электронной форме передача заявления и документов (копий документов) осуществляется на бумажном носителе.

Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем приема и регистрации заявления в ГБУ НО «УМФЦ», передает в администрацию оригинал заявления, представленного заявителем через ГБУ НО «УМФЦ», со всеми необходимыми документами по реестру передаваемых документов.

6.5.4. Результатом административной процедуры является направление ГБУ НО «УМФЦ» в администрацию, принятых от заявителя заявления и документов (копии документов).

6.5.5. Способом фиксации результата административной процедуры является сформированный электронный файл, подтверждающий факт отправки или составленный реестр, подтверждающий факт передачи документов на бумажных носителях, сформированный в соответствии с Соглашением о взаимодействии.

6.6. Прием и регистрация администрацией заявления и документов (копии документов), принятых от заявителей через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.6.1. Основанием для начала административных процедур является получение администрацией от ГБУ НО «УМФЦ» документов, принятых от заявителя.

6.6.2. В случае передачи электронных документов (скан-образов) от ГБУ НО «УМФЦ» в администрацию, при поступлении в администрацию документов, приня-

тых от заявителя, в ГБУ НО «УМФЦ» направляется электронное сообщение, подтверждающее прием данных документов, с указанием даты приема и присвоенного номера входящим документам.

При отсутствии технической возможности взаимодействия ГБУ НО «УМФЦ» с администрацией в электронной форме осуществляются действия на бумажном носителе в соответствии с Соглашением о взаимодействии.

6.6.3. Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет действия в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

6.6.4. Результатом административной процедуры является прием заявления и документов (копии документов) и регистрация путем присвоения входящего (регистрационного) номера.

6.6.5. Способом фиксации результата административной процедуры является присвоение входящего (регистрационного) номера поступившему заявлению и документам (копиям документов).

6.7. Направление администрацией в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

6.7.1. Основанием для начала административной процедуры являются подготовленные администрацией документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

6.7.2. Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги направляет документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, в ГБУ НО «УМФЦ» в соответствии с Соглашением о взаимодействии.

6.7.3. Передача результата предоставления муниципальной услуги сотрудником администрации осуществляется ежедневно в рабочие часы.

Передача результатов предоставления муниципальной услуги осуществляется в электронном виде по защищенным каналам связи (при наличии технической возможности) либо курьерской службой ГБУ НО «УМФЦ».

Передача результатов предоставления муниципальной услуги курьеру ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется на основании реестра, в котором сотрудник администрации с одной стороны, и курьер ГБУ НО «УМФЦ» с другой стороны, проставляют отметку о приеме-передаче документов с указанием ФИО, должности, подписи, даты.

6.7.4. Результатом административной процедуры является направление в ГБУ НО «УМФЦ» документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

6.7.5. Способом фиксации результата административной процедуры являются сформированные файлы, подтверждающие факт отправки документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, или составленный реестр, подтверждающий факт передачи документов на бумажных носителях, сформированный администрацией.

6.8. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.8.1. Выдача результатов предоставления муниципальной услуги через ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется в случае, если заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги выбран такой способ получения результата предоставления муниципальной услуги.

6.8.2. Сотрудники ГБУ НО «УМФЦ» уведомляют заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги посредством телефонного звонка либо иным удобным способом в день поступления результата из администрации в ГБУ НО «УМФЦ».

6.8.3. Прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке очередности согласно полученному номерному талону из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

На личном приеме перед выдачей документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» проверяет наличие документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя заявителя, а также наличие полномочий представителя заявителя на получение документов.

Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» выдает заявителю (его представителю) соответствующие документы на бумажном носителе, под подпись в соответствующем журнале выдачи и (или) в расписке, делает в АИС МФЦ отметку о выдаче.

6.8.4. При выдаче документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» осуществляет следующие действия:

устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

распечатывает результат предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе (при наличии технической возможности);

в присутствии заявителя удостоверяет документ в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства РФ от 18.03.2015 № 250: ставит печать (штамп) ГБУ НО «УМФЦ», заверяет подписью с ее расшифровкой;

выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

Запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг ГБУ НО «УМФЦ».

6.8.5. В случае подачи заявителем документов через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и выдачи результата в ГБУ НО «УМФЦ» сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» осуществляет следующие действия:

- устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

-по номеру заявления и данным документа, удостоверяющего личность посредством АИС МФЦ направляет запрос на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

Данные о номере заявления заявитель предоставляет самостоятельно.

- в полученном ответе сверяет данные о заявителе;
- распечатывает результат предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе (при наличии технической возможности).

В присутствии заявителя удостоверяет документ в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства РФ от 18.03.2015 № 250: ставит печать (штамп) ГБУ НО «УМФЦ», заверяет подписью с ее расшифровкой.

- выдает результат заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;
- запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг.

В случае неполучения результата услуги со стороны Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в АИС МФЦ, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» оповещает заявителя о невозможности распечатки результата предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе, предлагает обратиться в администрацию, в адрес которого было направлено заявление.

В случае отсутствия технической возможности распечатки результата предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе в ГБУ НО «УМФЦ» администрация направляет в ГБУ НО «УМФЦ» результат предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе для последующей выдачи заявителю.

6.9. Направление многофункциональным центром в администрацию невостребованных заявителями документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

6.9.1. Основанием для начала административной процедуры является неполучение заявителями в ГБУ НО «УМФЦ» документов на бумажных носителях, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

6.9.2. Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» по истечении 30 календарных дней с даты поступления в ГБУ НО «УМФЦ» документов на бумажных носителях, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, из администрации возвращает невостребованные заявителями документы на бумажных носителях в администрацию по реестру передаваемых документов.

Документы, полученные от администрации в электронном виде по защищенным каналам связи, нераспечатанные и невостребованные заявителями, архивируются в АИС МФЦ ответственным за данную процедуру сотрудником ГБУ НО «УМФЦ» по истечении 30 календарных дней с даты поступления документов в электронном виде из администрации.

6.10. В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций ГБУ НО «УМФЦ» вправе привлекать иные организации.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от ____ № ____

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержание обращения	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от ____ № ____

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержание обращения	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от ____ № ____

Кому _____

Фамилия имя отчество заявителя _____

Документ удостоверяющий личность _____

Уведомление об отказе в приеме документов для предоставления услуги
ГБУ НО «УМФЦ» рассмотрев Ваше заявление, а также прилагающийся к нему па-
кет документов, информирует Вас о наличии следующих оснований для отказа в
приеме документов, предусмотренных пунктом 2.14. административного
регламента предоставления муниципальной услуги **«Рассмотрение обращений и
жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**, а именно:

не установление личности лица, обратившегося за оказанием услуги:

- непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего личность;
- отказ данного лица предъявить документ, удостоверяющий его личность;

непредставление документов, необходимых для организации процесса
предоставления муниципальной услуги;

представление не в полном объеме документов, указанных в пункте 2.11
Административного регламента;

заявитель представил документы с истекшим сроком действия, если срок таких
документов определен;

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего
обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных
выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также
членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и
почтовый адрес заявителя;

документы, имеющие подчистки, либо приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

В соответствии с пунктом 2.14. административного регламента в приеме Вашего заявления отказано.

После устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, Вы имеете право повторно обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

ФИО заявителя

подпись

дата

ФИО сотрудника ГБУ НО «УМФЦ»

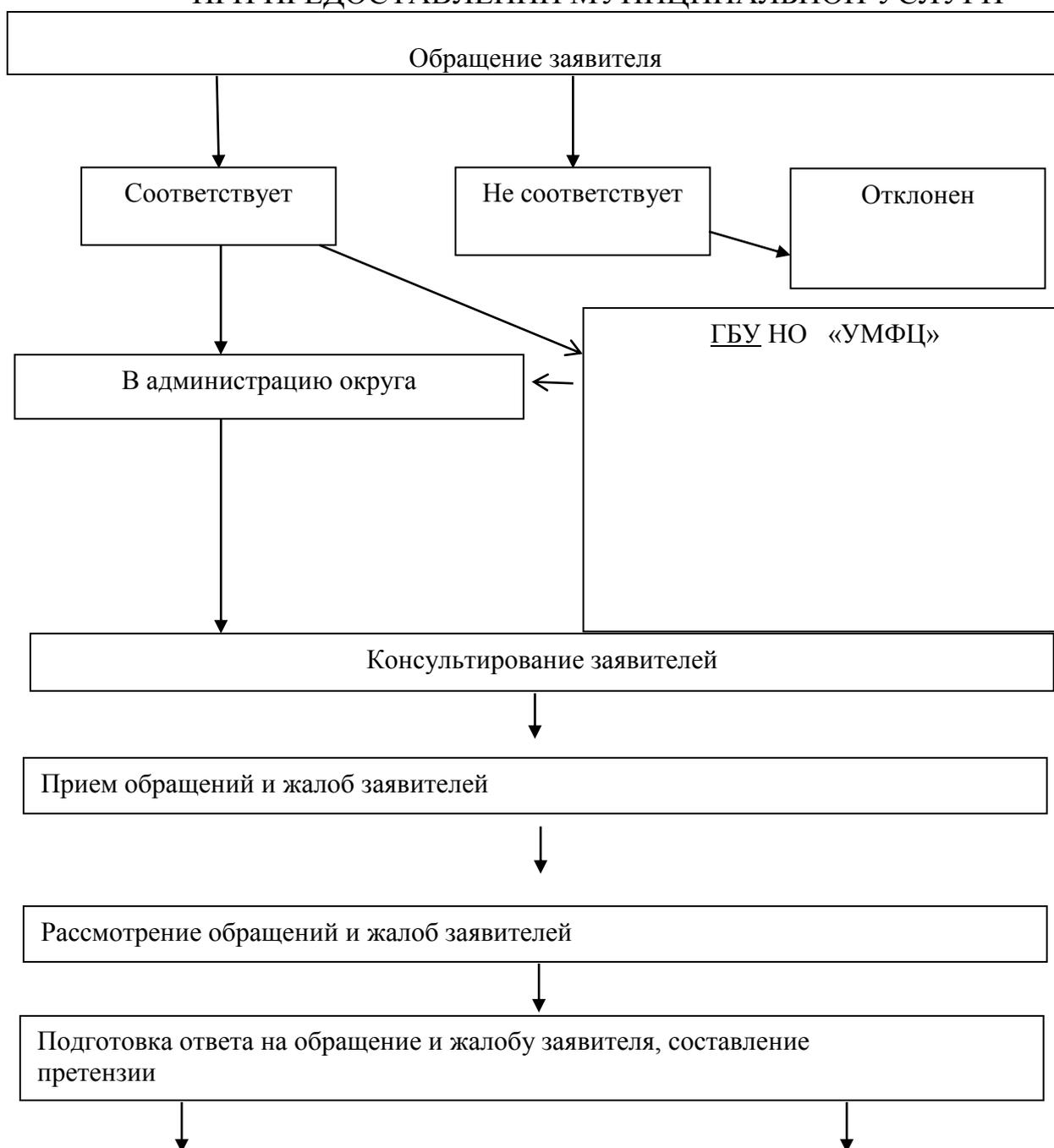
подпись

дата

М.П.

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от ____ № ____

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Направление ответа
заявителю (по мере
необходимости)

ГБУ НО «УМФЦ»

```
graph LR; A[ГБУ НО «УМФЦ»] --> B[Направление ответа заявителю (по мере необходимости)];
```

Приложение №4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей»
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от ____ № ____

Кому _____

Фамилия имя отчество заявителя _____

Документ удостоверяющий личность _____

Уведомление об отказе в приеме документов для предоставления услуги ГБУ НО «УМФЦ» рассмотрев Ваше заявление, а также прилагающийся к нему пакет документов, информирует Вас о наличии следующих оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.14. административного регламента предоставления муниципальной услуги **«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**, а именно:

не установление личности лица, обратившегося за оказанием услуги:

- непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего личность;
- отказ данного лица предъявить документ, удостоверяющий его личность;

непредставление документов, необходимых для организации процесса предоставления муниципальной услуги;

представление не в полном объеме документов, указанных в пункте 2.11 Административного регламента;

заявитель представил документы с истекшим сроком действия, если срок таких документов определен;

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;

документы, имеющие подчистки, либо приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

В соответствии с пунктом 2.14. административного регламента в приеме Вашего заявления отказано.

После устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, Вы имеете право повторно обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

ФИО заявителя

подпись

дата

ФИО сотрудника ГБУ НО «УМФЦ»

подпись

дата

М.П.