|  |
| --- |
|  |
|  |

Администрация

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.05.2018 г. № 186

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь статьей 33 Устава Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, администрация Большемурашкинского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный [регламент](#Par39) администрации Большемурашкинского муниципального района на предоставление муниципальной услуги "Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области" согласно приложению к настоящему постановлению в новой редакции.

2. Постановление администрации Большемурашкинского муниципального района от 04.07.2016 г. № 350 «Об утверждении административного регламента администрации Большемурашкинского муниципального района на предоставление муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области» (с изменениями от 19.09.2016 г. № 466) отменить.

 3. Управлению делами обеспечить размещение настоящего регламента на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (И.Д.Садкова)

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Р.Е.Даранова.

Глава администрации района Н.А.Беляков

Приложение

к постановлению

администрации Большемурашкинского

муниципального района

от 04.05.2018 г. N 186

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"

 Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент администрации Большемурашкинского муниципального района на предоставление муниципальной услуги "Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги (далее - муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

 1.2. Круг заявителей

 1.2.1. Получателями муниципальной услуги (далее – заявители) 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.

 1.2.2. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться его представитель (далее - представитель заявителя), наделенный в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя.

 В качестве представителей заявителей могут выступать:

- приемные родители или иные законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

- несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет с согласия законных представителей;

- органы опеки и попечительства;

- руководители учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- опекуны (попечители) недееспособных граждан;

- представители, действующие на основании доверенности, удостоверенной в установленном законом порядке.

 1.3. Права заявителя при получении муниципальной услуги.

При получении муниципальной услуги заявитель имеет право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;

5) получение муниципальной услуги в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

 1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

 1.4.1. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме при личном приеме или по телефону;

- в письменной форме с использованием почтовой связи (в том числе электронной почты);

- в форме информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, на официальном сайте администрации района в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации;

- иным способом, позволяющим осуществлять информирование.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

 1.4.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляют:

 1.4.2.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу:

Администрация Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области (далее – администрация района).

Местонахождение: 606360, Нижегородская область,

Большемурашкинский район, р.п. Большое Мурашкино, ул. Свободы, д.86;

График работы с заявителями:

Понедельник - с 8.00 до 17.00,

вторник – с 8.00 до 17.00,

среда - с 8.00 до 17.00,

четверг – с 8.00 до 17.00,

пятница - с 8.00 до 16.00,

перерыв – с 12.00 до 13.00,

суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни;

Телефоны для справок: приемная 8 (831 67) 5-15-37, 8 (831 67) 5-14-37.

Адрес электронной почты администрации: official@adm.bmr.nnov.ru.

 1.4.2.2.Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг:

 Большемурашкинское муниципальное казённое учреждение

 «Многофункциональный центр предоставления государственных и

 муниципальных услуг населению и юридическим лицам на территории

 Большемурашкинского муниципального района»

 (далее - многофункциональный центр)

 Местонахождение: 606360, Нижегородская область, р.п. Большое

 Мурашкино, ул. Красная Горка, д. 3.

Телефон для справок: 8(831 67) 5-11-06

График приема:

вторник с 08.00 до 18.00, обед с 12.00 до 12.48

среда – четверг с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 12.48

пятница – суббота с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 12.48

воскресенье, понедельник – выходные дни.

Адрес электронной почты: bmur\_mfc@mail.ru

 1.4.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на сайте администрации района www.admbmur.ru, на информационных порталах www.gu.nnov.ru, www.gosuslugi.ru и на информационных стендах администрации района и многофункционального центра.

 1.4.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по следующим направлениям:

- о местонахождении, графике работы и справочных телефонах администрации района, комитета по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района, многофункционального центра;

- об адресе официального сайта администрации района в сети Интернет, адресе электронной почты администрации района, комитета по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района администрации района, многофункционального центра;

 - установление права заявителя на оказание ему муниципальной услуги;

- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- о сроках оказания муниципальной услуги;

- оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

- порядка внесудебного (досудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

 1.4.5. Консультации оказываются бесплатно специалистами администрации района и многофункционального центра, уполномоченными на проведение консультаций.

 1.4.6. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников администрации района с заявителями:

Основными требованиями к консультации заявителей являются актуальность, своевременность, полнота консультирования, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность получения информации.

При устном обращении (лично или по телефону) заявителя за информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется устное информирование (лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя.

При личном обращении заявителя или при ответе на телефонный звонок сотрудник представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование структурного подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам. Во время разговора следует, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой аппарат.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время получения ответа при устном консультировании не должно превышать 15 минут.

При поступлении обращения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме консультирование осуществляется в виде письменных ответов, содержащих исчерпывающие сведения по существу поставленных вопросов, с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста администрации района или, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, исполнившего ответ на обращение заявителя.

Ответы на письменные обращения и обращения по электронной почте даются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

 1.4.7. Порядок размещения информации о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре и требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников многофункционального центра с заявителями определяется регламентом многофункционального центра.

 1.4.8. С момента приема заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

 Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области".

2.2. Муниципальную услугу "Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области " предоставляет Администрация Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, непосредственным исполнителем которого является комитет по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района (далее – Комитет). Также в предоставлении услуги участвует муниципальное казенное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению и юридическом лицам на территории Большемурашкинского муниципального района" (далее - Многофункциональный центр), осуществляющий прием и выдачу документов.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления Большемурашкинского муниципального района, структурные подразделения администрации Большемурашкинского муниципального района и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

-консультирование и рассмотрение жалоб потребителей (их уполномоченных представителей);

-отказ в консультировании и рассмотрении жалоб потребителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации или в соответствии с тем, что решение поставленного в заявлении вопроса не относится к компетенции данного органа.

 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

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

В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заинтересованное лицо.

2.4.2. *При проведении личного приема* - в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

2.4.3. *При получении письменного (электронного) заявления* - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления в Администрации Большемурашкинского муниципального района либо в Многофункциональном центре.

 2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским Кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», № 238-239 от 8 марта 1994 года);

-Гражданским Кодексом Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ («Российская газета», № 238-239 от 8 марта 1994 года);

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202 от 8 октября 2003 года);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-Федеральным законом от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» № 8 от 16 января 1996 года);

-Уставом Большемурашкинского муниципального района

« - Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст.4563; 1998, № 31, ст.3803; 1999, № 2, ст.232; № 29, ст.3693; 2000, № 22, ст.2267; 2001, № 24, ст.2410; № 33, ст.3426; № 53, ст.5024; 2002, № 1, ст.2; № 22, ст.2026; 2003, № 2, ст.167; № 43, ст.4108; 20047, № 35, ст.3607; 2005, № 1, ст.25; 2006, № 1, ст.10; 2007, № 43, ст.5084; № 49, ст.6070; 2008, № 9, ст.817; № 29, ст.3410; № 30, ст.3616; № 52, ст.6224; 2009, № 18, ст.2152; № 30, ст.3739; 2010, № 50, ст.6609; 2011, № 27, ст.3880; № 30, ст.45969; № 45, ст.6329, № 47, ст.6608; № 49, ст.7033; 2012, № 29, ст.3990; № 30, ст.4175; № 53, ст.7621; 2013, № 8, ст.717; № 19, ст.2331; № 27, ст.3460, 3475, 3477; № 48, ст.6160; № 52, ст.6985; 2014, № 26, ст.3406; № 30, ст.4268; № 49, т.6928; 2015, № 14, ст.2008, № 27, ст.3967, № 48, ст.6724; 2016, № 1, ст.19);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.07.20115 г. № 38115)»;

- Законом Нижегородской области от 05.03.2009 г. № 21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»».

2.6. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступление обращения заявителя в устной форме (лично, по телефону), в письменной форме (через почтовое отделение), в электронной форме, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (www.gu.nnov.ru).

2.7. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет подлинники или копии имеющихся у него в наличии следующих документов:

-кассового или товарного чека;

-договора с хозяйствующим субъектом;

-акта приема-сдачи выполненных работ;

-заключения экспертизы;

-гарантийного талона;

-информацию о ФИО и ИНН индивидуального предпринимателя, либо наименовании и юридическом адресе юридического лица (для составления претензии или искового заявления);

-иных документов, подтверждающих обоснованность требований заявителя.

Запрещается требовать от заявителя:

- 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 муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами.

2.8. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных заявителя или лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанных лиц, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.9. Исполнение муниципальной услуги осуществляется на бесплатной для заявителя основе.

2.10. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1.Оснований для приостановления в предоставлении услуги не имеется.

2.10.2.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) Заявления, в которых содержатся нецензурные и оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

2) Текст заявления не поддается прочтению.

3) Отсутствие в заявлении Ф.И.О. и почтового адреса заявителя.

4) Заявления, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции комитета по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, при получении уведомления о принятом решении по заявлению - 15 минут.

2.12. Поступившие в Комитет или в Многофункциональный центр письменные или устные обращения о предоставлении консультации и рассмотрении жалоб потребителей регистрируются в день поступления сотрудником Комитета или сотрудником Многофункционального центра, уполномоченным на ведение делопроизводства.

2.13. При предоставлении муниципальной услуги в администрации Большемурашкинского муниципального района:

2.13.1. Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах специалистов, оборудованных средствами пожарной сигнализации, стульями, столами и канцелярскими принадлежностями, необходимыми для оформления заявления.

2.13.2. Кабинеты приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера и наименования кабинета, который осуществляет прием заявителей.

2.13.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом отдела одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

2.14. При предоставлении муниципальной услуги через Многофункциональный центр:

2.14.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с нормами Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

2.14.1.1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к зданию МКУ МФЦ и к предоставляемой в ней муниципальной услуге МКУ МФЦ должно быть обеспечено:

 а) условиями для беспрепятственного доступа инвалидов (далее – заявители из числа инвалидов) в МКУ МФЦ;

     б) возможностью самостоятельного передвижения по территории МКУ МФЦ в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, а также входа и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости, с помощью работников МКУ МФЦ;

      в) сопровождение заявителей из числа инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения заявителей из числа инвалидов по территории МКУ МФЦ, в том числе с использованием кресла-коляски;

 г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа заявителей из числа инвалидов в МКУ МФЦ, в котором предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

 д) дублирование необходимой для заявителя из числа инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

 е) допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

 ж) допуском собаки-проводника в здание МКУ МФЦ, в котором предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

     з) содействие при входе в МКУ МФЦ и выходе из него, оказание работником МКУ МФЦ иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению заявителям из числа инвалидов государственных услуг наравне с другими лицами.

2.14.1.2. Предоставление муниципальной услуги заявителям из числа инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и (или) самостоятельного передвижения, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, может осуществляться работником МКУ МФЦ по месту жительства инвалида или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в дистанционном режиме, по предварительному согласованию с заявителем».

2.14.2. Помещения для лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и места ожидания и приема заявителей оборудованы средствами пожаротушения.

2.14.3. Информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальных услуг согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376, размещаются в секторе ожидания и информирования помещения Многофункционального центра.

2.14.4. Помещение Многофункционального центра включает не менее одного окна, предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальных услуг.

2.14.5. Помещения Многофункционального центра оборудуются стульями и столами для оформления документов с размещением около них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг.

2.14.6. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника Многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

2.15. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является:

- широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;

- удобство и доступность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги по телефонной связи и по электронной почте;

- возможность предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

- степень квалификации специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- своевременность получения муниципальной услуги и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого заявления.

2.15.1. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются срок рассмотрения заявления, отсутствие или наличие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

2.15.2. О взаимодействии граждан с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги:

- при направлении запроса почтовым отправлением непосредственного взаимодействия граждан с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, как правило, не требуется;

- при личном обращении гражданин осуществляет взаимодействие с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения муниципальной услуги документов.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги возможно в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде, не предусмотрены.

 Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

 3.1. Предоставление муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области» включает в себя следующие административные процедуры:

 -прием и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей при личном обращении или по телефону;

-помощь в составлении претензии, искового заявления в суд;

-прием и рассмотрение заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в письменной и электронной форме.

 3.1.1. Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей при личном обращении или по телефону.

Основанием для начала предоставления административной процедуры является обращение гражданина лично или по телефону.

При телефонном обращении специалист Комитета выслушивает гражданина и уточняет при необходимости суть вопроса, даёт консультацию по существу обращения. Если без анализа документов, подтверждающих покупку (оказание услуги) невозможно дать исчерпывающую консультацию гражданину, то ему предлагается прийти на приём к специалисту Комитета в установленное время со всеми необходимыми документами.

При личном обращении гражданина в Комитет специалист, осуществляющий приём граждан, анализирует имеющиеся у потребителя документы, подтверждающие покупку (услугу, выполнение работы):

-кассовый или товарный чек;

-договор с хозяйствующим субъектом;

-акт приема-сдачи выполненных работ;

-гарантийный талон;

-заключение эксперта;

-иные документы, подтверждающие обоснованность требований заявителя.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются основания, представленные в п. 2.10.2 настоящего Регламента.

Результатом рассмотрения является консультация по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей.

3.1.2. Помощь в составлении претензии, искового заявления в суд:

 Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина лично с пакетом документов, подтверждающих приобретение товара, оказания услуги.

Если в ходе личного приёма выявлены нарушения потребительского законодательства, то специалист, отвечающий за прием граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей, помогает заявителю составить претензию к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, исполнителю, импортеру).

Претензия составляется в двух экземплярах:

-один выдается заявителю;

-другой заявитель отправляет продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, исполнителю, импортеру).

Специалист, отвечающий за прием граждан по вопросам защиты прав потребителей, вносит в книгу учета заявлений потребителей запись о приеме заявления в соответствии с правилами ведения книг учета заявлений:

- порядковый номер записи;

- дату приема;

- Ф.И.О. заявителя, телефон;

- краткое содержание претензии, принятые меры.

В случае, если претензионные требования гражданина (потребителя) в адрес продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, исполнителя, импортера) не удовлетворены, специалист Комитета предлагает гражданину прийти в установленное время, помогая составить исковое заявление в суд.

Результатом рассмотрения является помощь в составлении претензии и искового заявления в суд.

3.1.3 Рассмотрение заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в письменной и электронной форме:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в письменной форме (через почтовое отделение), в электронной форме, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области([www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru)).

При обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которых установлена федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги либо порядок выдачи документа. В случаях если указанными федеральными законами используемый вид электронной подписи не установлен, вид электронной подписи определяется в соответствии с критериями определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением муниципальных услуг согласно Постановлению Правительства РФ от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Специалист Комитета регистрирует заявление в книге учета заявлений потребителей и передает председателю Комитета для визирования.

При приеме заявления и документов через почтовое отделение, в электронной форме, Интернет-портал специалист Комитета выполняет следующие действия:

-проверяет форму заявления (приложение 1 к Регламенту);

-если заявление заполнено неверно, заявителю на указанный почтовый адрес, адрес электронной почты направляется уведомление о некорректном заполнении заявления с указанием ошибок, выявленных при проверке формы;

-если заявление заполнено верно, то оно принимается к исполнению.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, специалист Комитета в течение 7 дней с момента поступления обращения заявителя, готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа), подписанное председателем Комитета, и направляет заявителю в письменном виде (по почте) или по электронной почте (в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией).

По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется ответ по вопросам защиты прав потребителей в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией), в срок не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления.

В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, об этом сообщается заявителю в течение 7 дней.

Результатом административной процедуры является направление заявителю ответа по вопросам защиты прав потребителей, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность выполнения действий по оказанию муниципальной услуги отражена в блок-схеме административных процедур (приложение 2 к Регламенту).

3.2. Предоставление муниципальной услуги через Многофункциональный центр.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является подача письменного обращения по вопросам защиты прав потребителей в Многофункциональный центр. По запросу заявителя сотрудник Многофункционального центра может осуществить прием документов и выдачу результата заявителю непосредственно по месту его проживания.

3.2.1. При личном обращении заявителя в Многофункциональный центр для предоставления муниципальной услуги сотрудник Многофункционального центра, ответственный за прием и регистрацию документов:

- уточняет предмет обращения заявителя в Многофункциональный центр;

- уточняет соответствие муниципальной услуги перечню предоставляемых муниципальных услуг на базе Многофункционального центра (может ли услуга оказываться в Многофункциональном центре согласно заключенному с Многофункциональным центром соглашению);

- устанавливает личность заявителя либо личность и полномочия представителя заявителя путем сличения документов;

- проверяет отсутствие в заявлении о предоставлении муниципальной услуги незаполненных обязательных полей формы заявления, неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание заявления, если оно не составляется в электронном виде;

- проверяет комплектность документов, а также соответствие представленных документов установленным требованиям;

- снимает копии с представленных документов;

- разъясняет заявителю об имеющихся недостатках в представленных документах на предоставление муниципальной услуги, основаниях для отказа в приеме документов, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; основаниях для приостановления муниципальной услуги (если имеются);

- предлагает с согласия заявителя устранить выявленные недостатки в заявлении непосредственно в Многофункциональном центре, если такая возможность имеется;

- разъясняет заявителю возможность обращения к сотруднику Многофункционального центра за содействием в устранении недостатков;

- регистрирует поступившие документы;

- оформляет и выдает заявителю расписку в регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и представленных документов, при этом сотрудник Многофункционального центра уточняет у заявителя предпочтительный способ получения результата услуги - в Многофункциональном центре либо через почтовое отделение;

- направляет в Администрацию Большемурашкинского муниципального района сформированное, сброшюрованное дело по каждому из заявлений заявителя в день получения заявления.

При поступлении в Комитет сформированного, сброшюрованного дела из Многофункционального центра специалист Комитета обязан зарегистрировать дело в течение 3 рабочих дней.

3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги через Многофункциональный центр.

3.3.1. Администрация Большемурашкинского муниципального района направляет результат в Многофункциональны центр не позднее. чем за три рабочих дня до истечения срока дачи ответа заявителю.

Для получения результата в Многофункциональном центре заявитель представляет следующие документы:

1) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность;

2) расписку о регистрации заявления.

При выдаче результата заявителю сотрудник Многофункционального центра, ответственный за выдачу документов, фиксирует получение результата услуги заявителем в журнале регистрации либо в иных документах.

В случае неявки заявителя Многофункциональный центр осуществляет хранение результата муниципальной услуги в течение 10 рабочих дней. По истечении срока хранения результат муниципальной услуги направляется в Администрацию Большемурашкинского муниципального района.

3.3.2. Работа с обращениями о предоставлении консультаций по вопросам защиты прав потребителей.

Гражданин, обратившийся в администрацию Большемурашкинского муниципального района (Комитет) за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей лично или по телефону, направляется к специалисту Комитета, ответственному за предоставление консультации.

Специалист Комитета, выясняет у гражданина фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон, суть интересующих его вопросов по защите прав потребителей, а также дополнительную информацию, необходимую для предоставления полной и качественной консультации.

Полученные от гражданина сведения специалист Комитета, записывает в [Журнал](#Par523) регистрации обращений (далее - Журнал).

Специалист Комитета предоставляет консультацию по сути поставленных вопросов, исходя из информации, предоставленной гражданином.

3.4. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме.

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги через официальный сайт Администрации Большемурашкинского муниципального района в сети Интернет, в разделе Многофункциональный центр и с использованием государственной информационной системы Нижегородской области "Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области", федеральной государственной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

 Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

 4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента

 4.1.1. Текущий контроль за исполнением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляет председатель Комитета администрации района либо лицо его замещающее.

Текущий контроль за исполнением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр осуществляет директор многофункционального центра.

 4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками администрации района, сотрудниками многофункционального центра положений настоящего регламента, иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

 4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

 4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

 4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы администрации района или комитета по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района. Плановые проверки предоставления муниципальных услуг проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденных контролирующим органом.

 4.2.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, сотрудников администрации района при предоставлении муниципальной услуги.

 4.2.4. Периодичность осуществления контроля за приемом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачей результатов в многофункциональном центре определяется директором многофункционального центра в порядке, установленном регламентом многофункционального центра.

 4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

 4.3.1. Персональная ответственность сотрудников администрации района закрепляется в их должностных инструкциях.

 4.3.2. За систематическое или грубое нарушение положений регламента или иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, сотрудники администрации района привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

 4.4.1. Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны администрации района должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

 4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц администрации района, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений административного регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

 Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Предметом досудебного обжалования заявителем могут являться решения и действия (бездействие) должностного лица администрации Большемурашкинского муниципального района в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

5.1.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения, принятые сотрудниками администрации Большемурашкинского муниципального района или многофункционального центра, может быть подана в письменной виде, в том числе при личном приёме или в электронном виде в администрацию района или в многофункциональный центр. Жалоба на действия (бездействие) и решения, принятые сотрудниками администрации Большемурашкинского муниципального района, рассматриваются непосредственно главой администрации района.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3.3. 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, может быть представлена:

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

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

в) 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.

5.3.4. Прием жалобы в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальную услугу, 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 муниципальной услуги).

Время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может подать жалобу в:

 - *Администрацию района*:

 Местонахождение: 606360, Нижегородская область,

 Большемурашкинский район, р.п. Большое Мурашкино, ул. Свободы, д.86.

 График работы:

 понедельник – четверг с 8.00 до 17.00, перерыв – с 12.00 до 13.00,

 пятница с 8.00 до 16.00, перерыв – с 12.00 до 13.00,

 суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни;

 Телефон для справок: 8 (831 67) 5-15-37.

- *Многофункциональный центр*:

Местонахождение: 606360, Нижегородская область, р.п. Большое
 Мурашкино, ул. Красная Горка, д. 3.

Телефон для справок: 8(831 67) 5-11-06

График приема:

вторник с 10.00 до 20.00, обед с 12.00 до 12.48

среда – четверг с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 12.48

пятница – суббота с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 12.48

воскресенье, понедельник – выходные дни.

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

5.3.6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

5.3.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем:

а) на официальный сайт администрации района:[www.admbmur.ru](http://www.admbmur.ru);

б) на единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) gosuslugi.ru, в том числе на интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (gu.nnov.ru).

5.3.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.3.3 настоящего 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.

5.3.9. Должностные лица администрации района, уполномоченные на рассмотрение жалоб обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалобы;

б) направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган в соответствии с подпунктом 5.5.2 настоящего регламента.

5.3.10. Администрация района обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации района:[www.admbmur.ru](http://www.admbmur.ru), на едином интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) gosuslugi.ru, в том числе на интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (gu.nnov.ru);

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

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

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы

и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

5.4.1. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.4.2. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в администрацию района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.5.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями подпункта 5.1.2 настоящего регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется 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.

5.5.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию района в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.5.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается администрацией района в соответствии с порядком, установленным настоящим регламентом.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации района.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы, администрацией района принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывается в удовлетворении жалобы.

5.6.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.6.1 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6.4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации района.

5.6.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.6.6. 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) администрации района, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.6.7. 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 жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту администрации

Большемурашкинского муниципального района

на предоставление муниципальной услуги

" Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей

на территории Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области"

 В администрацию Большемурашкинского муниципального

 района от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 проживающего(щей) по адресу:

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

 Связаться со мной можно по телефону:

 (домашний) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (рабочий) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (сотовый) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (e-mail:) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

 В соответствии с правами, предоставленными мне законодательством РФ, в том числе Законом РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав

потребителей", прошу дать консультацию по вопросам защиты прав

потребителей.

Описание ситуации:

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

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

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

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

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

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

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

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

Прошу дать консультацию по следующим вопросам:

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

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

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

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

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

 (подпись) (ФИО)

Приложение № 2

к Административному регламенту администрации

Большемурашкинского муниципального района

на предоставление муниципальной услуги

" Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района»

Прием заявления и прилагаемых к нему документов

Отказ в приёме заявления

 к рассмотрению

Многофункциональный центр

Администрация Большемурашкинского муниципального района

Рассмотрение заявления с прилагаемыми к нему документами

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

Формирование ответа, содержащего консультацию по вопросам защиты прав потребителей

подготовка письма с отказом в консультировании

выдача результатов предоставления

муниципальной услуги

заявителю

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Приложение № 3

к Административному регламенту

администрации Большемурашкинского муниципального района

на предоставление муниципальной услуги

" Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей на территории Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области"

 Главе администрации Большемурашкинского

муниципального района

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

 наименование юридического лица,

 индивидуального предпринимателя

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

 место нахождения

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

 номер контактного телефона, (e-mail:)

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

ЖАЛОБА

 Я обратился(лась) к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

с заявлением о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указать нарушенное право) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать Ф.И.О., должность муниципального служащего, решения, действия (бездействие) которого обжалуются).

 С указанным решением, действием (бездействием) не согласен (не

согласна) по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 В подтверждение своих доводов прилагаю следующие документы, копии документов (при наличии):

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Прошу ответ на жалобу направить мне по следующему адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя - полностью)

Приложение № 4

кАдминистративному регламенту

администрации Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области по предоставлению

муниципальной услуги

 “ Консультирование и рассмотрение жалоб потребителей

 на территории Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области”

Утверждено

постановлением администрации

Большемурашкинского

муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**Типовая форма согласия субъекта**

**на обработку персональных данных**

р.п.Большое Мурашкино "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (вид документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан)

проживающий(ая) по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

настоящим даю свое согласие на обработку администрацией Большемурашкинского муниципального района (адрес: 606360, р.п. Большое Мурашкино, ул. Свободы. 86) моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своих интересах.

 Согласие дается мною для целей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(цель обработки персональных данных)

и распространяется на следующую информацию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(перечень персональных данных)

 Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая без ограничения сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными с учетом федерального законодательства.

 В случае неправомерного использования предоставленных мною персональных данных согласие отзывается моим письменным заявлением.

 Данное согласие действует с "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. бессрочно и может быть отозвано в любое время по моему письменному заявлению.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_