



**Администрация
Кстовского муниципального округа
Нижегородской области**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

26.12.2024

№ 3616

**Об утверждении административного
регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского
муниципального округа Нижегородской области обращений
потребителей»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2024 №540 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», постановлением Правительства Нижегородской области от 11.07.2023 №623 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижегородской области», постановлением администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 14.11.2023 № 4192 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Кстовском муниципальном округе», Уставом Кстовского муниципального округа Нижегородской области, постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 05.12.2022 № 3471 «Об утверждении административного регламента по предоставлению администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей».

2.2. Постановление администрации Кстовского муниципального округа

Нижегородской области от 20.07.2023 № 2797 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 05.12.2022 № 3471 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей».

2.3. Постановление администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 20.02.2024 № 409 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 05.12.2022 № 3471 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей».

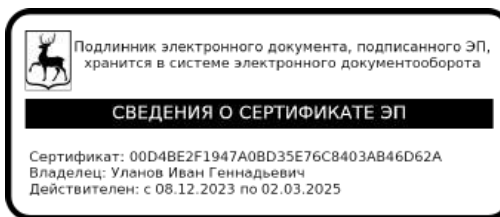
3. Управлению информационно-коммуникационной политики обнародовать настоящее постановление, опубликовав его в газете «Маяк» и разместить на официальном сайте администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области.

4. Отделу контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан довести настоящее постановление до сведения управления экономики, управления информационно-коммуникационной политики».

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после даты опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местного самоуправления



И.Г. Уланов

Административный регламент по
предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского
муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской области обращений потребителей» (далее – Регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. За предоставлением муниципальной услуги вправе обратиться:

Физическое лицо при личном обращении, по телефону или письменном обращении;

Уполномоченный представитель физического лица, действующий по доверенности при личном приеме или письменном обращении.

1.3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился Заявитель.

1.3.1. Муниципальная услуга должна быть предоставлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее - вариант).

1.3.2. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с Приложением 1 к настоящему Регламенту, исходя из общих признаков заявителя, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которой обратился указанный Заявитель.

1.3.3. Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», подсистеме «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных

услуг (функций) Нижегородской области» (далее именуемые совместно – Единый портал), официальном сайте администрации Кстовского муниципального округа, на стендах администрации Кстовского муниципального округа.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Консультирование и рассмотрение администрацией Кстовского муниципального округа Нижегородской Области обращений потребителей.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Кстовского муниципального округа Нижегородской области (далее – Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет управление экономики администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области (далее-Управление).

2.2.2. Возможность получения муниципальной услуги в государственном бюджетном учреждении Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (далее – ГБУ НО «УФМЦ») не предусмотрена.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. В соответствии с вариантами, определяемыми исходя из признаков заявителя и оснований его обращения в Администрацию, результатами предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1.1. При обращении заявителя для консультации по вопросам защиты прав потребителей при личном приеме и по телефону:

а) решение о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей;

Документ, содержащий решение, на основании которого заявителю предоставляется результат муниципальной услуги настоящим Административным регламентом не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем лично в Администрации или по телефону.

б) решение об отказе в консультировании заявителя по вопросам защиты прав потребителей.

Документ, содержащий решение, на основании которого заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем лично в Администрации или по телефону.

2.3.1.2 При письменном обращении по вопросам защиты прав потребителей:

а) решение о направлении письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения.

Документами, содержащими решение, на основании которого заявителю предоставляется результат муниципальной услуги, являются:

Письмо о рассмотрении обращения по существу, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица;

Письмо о перенаправлении обращения, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо по почте, в зависимости от способа, указанного в письменном обращении.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги при письменном обращении по вопросам защиты прав потребителей.

Документом, содержащим решение, на основании которого заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, является письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо по почте, в зависимости от способа, указанного в письменном обращении.

2.3.2 Заявителю обеспечивается в Администрации, возможность выдачи документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного

документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, если результат предоставления муниципальной услуги направлен в личный кабинет на Едином портале.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию заявителя во время личного приема – 30 минут, а по телефону не может превышать 10 минут.

2.4.2. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения заявителя 15 календарных дней с момента поступления соответствующего обращения в Администрацию, по почте, посредством Единого портала.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги определяется для каждого варианта и приведен в разделе 3 настоящего Регламента, содержащем описания вариантов.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также о должностных лицах размещены на официальном сайте Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале.

2.5.2. Администрация обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников на официальном сайте Администрации, на Едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, приведены в разделе 3 настоящего Регламента в подразделах, содержащих описания вариантов предоставления муниципальной услуги.

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

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги приведен в разделе 3 настоящего административного регламента в описании вариантов предоставления муниципальной услуги.

2.8.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

2.9.1. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата ее предоставления

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя в Администрацию не превышает 15 минут.

2.11. Срок регистрации письменного обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Письменное обращение и приложенные документы, поступившие в Администрацию, в том числе в электронном виде через Единый портал либо по почте регистрируется в течение одного рабочего дня со дня их поступления.

В случае представления письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала вне рабочего времени Администрации либо в выходной, нерабочий праздничный день днем поступления письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги считается первый рабочий день, следующий за днем представления заявителем указанного письменного обращения.

Письменное обращение, о предоставлении муниципальной услуги считается поступившим в Администрацию со дня его регистрации.

2.11.2. Учет письменных обращений о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов осуществляется путем внесения записи в систему электронного документооборота.

2.11.3. При отсутствии технической возможности учет письменных обращений о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов осуществляется путем внесения записи в журнал учета.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и которые должны соответствовать таким требованиям, в том числе зал ожидания, места для заполнения письменных обращений, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления каждой услуги, а также требования к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов размещены на официальном сайте Администрации, а также на Едином портале.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги размещены на официальном сайте Администрации, на Едином портале.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

2.14.1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.15. Плата за оказание услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не взимается ввиду отсутствия таковых.

2.16. Перечень информационных систем, используемые для предоставления муниципальной услуги:

Единый портал;

федеральная муниципальная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА);

система электронного документооборота Нижегородской области (далее – СЭДО);

федеральная информационная система «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (далее - ПГС);

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие варианты:

3.1.1.1. При обращении заявителя для консультации по вопросам защиты прав потребителей муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими вариантами:

Вариант 1. Физическое лицо, при личном обращении либо по телефону.

Вариант 2. Представитель физического лица, действующий по доверенности, при личном обращении.

3.1.1.2. При письменном обращении заявителя по вопросам защиты прав потребителей муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими вариантами:

Вариант 3. Физическое лицо при личном приеме, посредством Единого портала либо по почте.

Вариант 4. Представитель физического лица, действующий по доверенности при личном приеме, посредством Единого портала либо по почте.

3.1.2. Возможность оставления запроса о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения не предусмотрена.

3.2. Профилирование заявителя

3.2.1. Вариант определяется путем анкетирования заявителя, в процессе которого устанавливается результат муниципальной услуги, за предоставлением которого он обратился, а также признаки заявителя. Вопросы, направленные на определение признаков заявителя, приведены в таблице приложения 1 к настоящему Регламенту.

Профилирование осуществляется:

- а) в Администрации;
- б) по телефону;
- в) посредством Единого портала;
- г) посредством почтовой связи.

3.2.2. По результатам получения ответов от заявителя на вопросы анкетирования определяется полный перечень комбинаций значений признаков в соответствии с настоящим Регламентом, каждая из которых соответствует одному варианту.

3.3. Вариант 1

3.3.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги по вопросам консультации защиты прав потребителей путем личного обращения в Администрацию составляет – 30 минут, а по телефону не может превышать 10 минут.

3.3.2 Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) При обращении заявителя для защиты прав потребителей при личном приеме или по телефону:

а) решение о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей;

Документ, содержащий решение, на основании которого заявителю предоставляется результат муниципальной услуги не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем лично в Администрации или по телефону.

б) решение об отказе в консультации при обращении заявителя по вопросам защиты прав потребителей;

Документ, содержащий решение, на основании которого заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем лично в Администрации либо по телефону.

3.3.3. Перечень административных процедур, предусмотренных настоящим вариантом:

1) консультирование заявителя по вопросам защиты прав потребителей;

2) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.3.4. В настоящем варианте предоставления муниципальной услуги не предусмотрена административная процедура приостановления предоставления муниципальной услуги, поскольку она не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Консультация и документы и (или) информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги

3.3.5. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о консультировании по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме в Администрации или посредством телефонной связи.

3.3.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для принятия решения о консультации по вопросам защиты прав потребителей.

3.3.6.1. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем самостоятельно:

1) документы, удостоверяющие личность физического лица (при личном обращении) (паспорт гражданина РФ (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П (выданное МВД России), паспорт гражданина СССР образца 1974 года (выданный органами внутренних дел СССР, РФ), вид на жительство (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), национальный паспорт иностранного гражданина, иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, разрешение на временное проживание (выданное МВД России, МИД РФ) (предоставляется для удостоверения личности заявителя при личном обращении);

2) документы, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

Документы, указанные в подпункте 1 настоящего подпункта пункта 3.3.6 Регламента, предоставляются в виде оригинала.

3.3.6.2. При обращении заявителя по телефону он сообщает фамилию, имя, отчество и суть обращения. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. При ответах на телефонные звонки специалист Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.3.7. Основания для принятия решения об отказе в консультации по вопросам защиты прав потребителей и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

3.3.8. Федеральные органы исполнительной власти, государственные корпорации, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Нижегородской области, подведомственные органы исполнительной власти Нижегородской области в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не участвуют.

3.3.9. Муниципальная услуга не предусматривает возможность приема обращения и документов и (или) информации, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства.

Межведомственное информационное взаимодействие

3.3.10. Для получения муниципальной услуги не предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.3.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.3.12. Основания для отказа в предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме или по телефону:

1) заявитель приобрел товар (заказ работу или услугу) не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, заявителю дается разъяснение и по возможности информация о наименовании, месте нахождения организации, в компетенцию которой входит рассмотрение данного вопроса.

3.3.13. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги консультирования по вопросам защиты прав потребителей путем личного обращения в Администрацию составляет – 30 минут, а по телефону не может превышать 10 минут.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.3.14. Способ предоставления результата муниципальной услуги лично заявителю в Администрации либо по телефону.

Муниципальная услуга не предусматривает возможность предоставление Администрацией результата муниципальной услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства.

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.3.15. При предоставлении муниципальной услуги получение дополнительных сведений от заявителя не предусмотрено.

3.4. Вариант 2

3.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги представителю физического лица по вопросам консультации защиты прав потребителей путем личного приема в Администрацию составляет – 30 минут.

3.4.2 Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) при обращении представителя физического лица, действующего по

доверенности, при личном приеме:

а) решение о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей;

Документ, содержащий решение, на основании которого представителю физического лица предоставляется результат муниципальной услуги не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен представителем физического лица лично в Администрации.

б) решение об отказе при обращении представителя физического лица для защиты прав потребителей.

Документ, содержащий решение, на основании которого представителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрен.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен представителем лично в Администрации.

3.4.3. Перечень административных процедур, предусмотренных настоящим вариантом:

1) консультирование представителя физического лица по вопросам защиты прав потребителей;

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

3.4.4. В настоящем варианте предоставления муниципальной услуги не предусмотрена административная процедура приостановление предоставления муниципальной услуги, поскольку она не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Консультация и документы и (или) информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги

3.4.5. Основанием для начала административной процедуры является обращение представителя физического лица о консультировании по вопросам защиты прав потребителей при личном приеме в Администрацию.

3.4.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для принятия решения о консультации по вопросам защиты прав потребителей.

3.4.6.1. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению представителем физического лица самостоятельно:

1) документы, удостоверяющие личность представителя физического лица (при личном обращении) (паспорт гражданина РФ (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П (выданное МВД России), паспорт гражданина СССР образца 1974 года (выданный органами внутренних дел СССР, РФ), вид на жительство

(выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), национальный паспорт иностранного гражданина, иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, разрешение на временное проживание (выданное МВД России, МИД РФ) (предоставляется для удостоверения личности заявителя при личном обращении);

2) доверенность от физического лица;

3) документы, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

Документы, указанные в подпункте 1, 2 настоящего подпункта пункта 3.4.6 Регламента, предоставляются в виде оригинала.

3.4.7. Основания для принятия решения об отказе в консультировании по вопросам защиты прав потребителей и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

3.4.8. Федеральные органы исполнительной власти, государственные корпорации, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Нижегородской области, подведомственные органы исполнительной власти Нижегородской области в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не участвуют.

3.4.9. Муниципальная услуга не предусматривает возможность приема обращения и документов и (или) информации, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства.

Межведомственное информационное взаимодействие

3.4.10. Для получения муниципальной услуги не предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.4.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.4.12. Основания для отказа в предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме представителю физического лица:

1) потребитель приобрел товар (заказ работу или услугу) не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, заявителю дается разъяснение и по возможности информация о наименовании, месте нахождения организации, в компетенцию которой входит рассмотрение данного вопроса.

3.4.13. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги консультирования по вопросам защиты прав потребителей представителю путем личного обращения в Администрацию составляет – 30 минут.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.4.14. Способ предоставления результата муниципальной услуги представителю физического лица лично в Администрации.

Муниципальная услуга не предусматривает возможность предоставления Администрацией результата муниципальной услуги по выбору представителя независимо от его места жительства.

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.4.15. При предоставлении муниципальной услуги получение дополнительных сведений от представителя не предусмотрено.

3.5. Вариант 3

3.5.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 календарных дней со дня приема Администрацией (или Управления) письменного обращения заявителя и прилагаемых к нему документов.

3.5.2 Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) при письменном обращении заявителя при личном приеме в Администрацию, направленного по почте либо посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

а) результатом является письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения в предоставлении муниципальной услуги.

Документом, содержащим решение, на основании которого заявителю предоставляется результат муниципальной услуги, является:

Письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо

подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо направлен по почте с уведомлением о вручении.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Документом, содержащим решение, на основании которого заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, является:

Письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо направлен по почте с уведомлением о вручении.

3.5.3. Перечень административных процедур, предусмотренных настоящим вариантом:

- 1) прием и регистрация письменного обращения и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение письменного обращения;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) предоставление результата муниципальной услуги.

3.5.4. В настоящем варианте предоставления муниципальной услуги не предусмотрена административная процедура приостановление предоставления муниципальной услуги, поскольку она не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Прием письменного обращения и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.5.5. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное письменное обращение заявителя по вопросам защиты их прав и прилагаемые документы в соответствии с формой согласно приложению 2 к настоящему Регламенту, осуществляется лично в Администрации, почтовой связью либо на Едином портале.

3.5.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения письменного обращения:

3.5.6.1. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем самостоятельно при личном приеме:

1) документы, удостоверяющие личность физического лица (при личном обращении) (паспорт гражданина РФ (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П (выданное МВД России), паспорт гражданина СССР образца 1974 года (выданный органами внутренних дел СССР, РФ), вид на жительство (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), национальный паспорт иностранного гражданина, иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, разрешение на временное проживание (выданное МВД России, МИД РФ) (предоставляется для удостоверения личности заявителя при личном обращении);

2) письменное обращение по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту;

3) копии документов, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

3.5.6.2. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем самостоятельно по почте и на Едином портале:

1) письменное обращение по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту;

2) копии документов, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

3.5.6.3. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

3.5.7. Основания для принятия решения об отказе в приеме письменного обращения и приложенных документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

3.5.8. Федеральные органы исполнительной власти, государственные корпорации, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Нижегородской области, подведомственные органы исполнительной власти Нижегородской области в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не участвуют.

3.5.9. Муниципальная услуга не предусматривает возможность приема письменного обращения и приложенных документов и (или) информации, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства.

3.5.10. Направленное письменное обращение по вопросам о защите прав потребителей и приложенные документы в электронной форме посредством Единого портала вне рабочего времени Администрации либо в выходной, нерабочий праздничный день днем поступления письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги считается первый рабочий день, следующий за днем предоставления заявителем указанного в обращении.

Письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги считается поступившим в Администрацию со дня его регистрации.

Регистрация письменного обращения и прилагаемых документов, поступивших в Администрацию при личном приеме, по почте либо в электронном виде через Единый портал, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Межведомственное информационное взаимодействие

3.5.11. Для получения муниципальной услуги не предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.5.12 Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.5.13. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения по вопросам защиты прав потребителей заявителю:

1) заявитель приобрел товар (заказ работу или услугу) не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в ответственный орган в муниципальном образовании;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа.

3.5.14. Срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, исчисляемый с даты получения Администрацией всех сведений, необходимых для принятия решения, осуществляется в течении 15 календарных дней.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.5.15. Способ предоставления результата муниципальной услуги:

- 1) лично заявителю в Администрации;
- 2) направлен по почте с уведомлением о вручении;
- 3) в личном кабинете заявителя на Едином портале в форме электронного документа.

При выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги лично, заявитель должен предоставить документ, удостоверяющий личность. При получении результата лично, заявитель ставит подпись на копии ответа или в журнале исходящей корреспонденции или на расписке о приеме документов.

В случае, если заявитель не явился в назначенное время за результатом в Администрацию, специалист, ответственный за направление или вручение результата муниципальной услуги, направляет его почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Муниципальная услуга не предусматривает возможность предоставления Администрацией результата муниципальной услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства.

3.5.16. Заявителю обеспечивается в Администрации, возможность выдачи документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, если результат предоставления муниципальной услуги направлен в личный кабинет на Едином портале.

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.5.17. При предоставлении муниципальной услуги получение дополнительных сведений от заявителя не предусмотрено.

3.6. Вариант 4

3.6.1 Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 календарных дней со дня приема Администрации (или Управления) письменного обращения от уполномоченного представителя физического лица.

3.6.2. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) при письменном обращении уполномоченного представителя по вопросам защиты прав потребителей в Администрацию, по почте либо посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

а) результатом является письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения в предоставлении муниципальной услуги.

Документом, содержащим решение, на основании которого уполномоченному представителю предоставляется результат муниципальной услуги, является:

Письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен уполномоченным представителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо направлен по почте с уведомлением о вручении.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Документом, содержащим решение, на основании которого уполномоченному представителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, является:

Письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, выполненного на бланке Администрации, с указанием номера, даты, проставлением собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и печати Администрации либо подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен уполномоченным представителем посредством Единого портала, лично в Администрации либо направлен по почте с уведомлением о вручении.

3.6.3. Перечень административных процедур, предусмотренных настоящим вариантом:

- 1) прием и регистрация письменного обращения и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение письменного обращения;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) предоставление результата муниципальной услуги.

3.6.4. В настоящем варианте предоставления муниципальной услуги не предусмотрена административная процедура приостановление предоставления муниципальной услуги, поскольку она не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Прием письменного обращения от уполномоченного представителя и документов и (или) информации,

необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.6.5. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное письменное обращение от уполномоченного представителя физического лица и прилагаемые документы в соответствии с формой согласно приложению 2 к настоящему Регламенту, осуществляется лично в Администрации, по почте либо на Едином портале.

3.6.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения письменного обращения от представителя физического лица.

3.6.6.1. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению представителем самостоятельно при личном приеме:

1) Документ, удостоверяющая личность представителя физического лица (паспорт гражданина РФ (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П (выданное МВД России), паспорт гражданина СССР образца 1974 года (выданный органами внутренних дел СССР, РФ), вид на жительство (выданный ФМС (МВД России), МИД РФ), национальный паспорт иностранного гражданина, иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, разрешение на временное проживание (выданное МВД России, МИД РФ) предоставляется для удостоверения личности представителя при личном обращении);

2) доверенность от физического лица;

3) письменное обращение по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту;

4) копии документов, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

3.6.6.2 Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению представителем физического лица самостоятельно по почте либо на Едином портале:

1) доверенность от физического лица;

2) письменное обращение по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту;

3) копии документов, подтверждающие факт наличия покупки (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы), акт выполненных работ и иные документы) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

3.6.6.3. Непредставление представителем указанных документов не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

3.6.7. Основания для принятия решения об отказе в приеме письменного обращения от уполномоченного представителя и приложенных документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

3.6.8. Федеральные органы исполнительной власти, государственные корпорации, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Нижегородской области, подведомственные органы исполнительной власти Нижегородской области в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не участвуют.

3.6.9. Муниципальная услуга не предусматривает возможность приема письменного обращения и приложенных документов и (или) информации, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства.

3.6.10. Направленное письменного обращения от уполномоченного представителя по вопросам о защите прав потребителей и приложенные документы в электронной форме посредством Единого портала вне рабочего времени Администрации либо в выходной, нерабочий праздничный день днем поступления письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги считается первый рабочий день, следующий за днем предоставления представителем указанного в обращении.

Письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги считается поступившим в Администрацию со дня его регистрации.

Регистрация письменного обращения и прилагаемых документов, поступивших в Администрацию при личном приеме, по почте или в электронном виде через Единый портал, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Межведомственное информационное взаимодействие

3.6.11. Для получения муниципальной услуги не предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие.

Приостановление предоставления муниципальной услуги

3.6.12. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.6.13. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения по вопросам защиты прав потребителей уполномоченному представителю:

1) гражданин приобрел товар (заказ работу или услугу) не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а связанные с осуществлением

предпринимательской деятельности;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении уполномоченного представителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в ответственный орган в муниципальном образовании;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа.

3.6.14. Срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, исчисляемый с даты получения Администрацией всех сведений, необходимых для принятия решения, осуществляется в течении 15 календарных дней.

Предоставление результата муниципальной услуги

3.6.15. Способ предоставления результата муниципальной услуги:

1) лично в Администрации;

2) по почте с уведомлением о вручении;

3) в личном кабинете на Едином портале.

При выдаче представителю результата предоставления муниципальной услуги лично, заявитель должен предоставить документ, удостоверяющий личность. При получении результата предоставления муниципальной услуги лично, представитель ставит подпись на копии ответа или в журнале исходящей корреспонденции или на расписке о приеме документов.

В случае, если представитель не явился в назначенное время за результатом в Администрацию, специалист, ответственный за направление или вручение результата муниципальной услуги, направляет его почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Муниципальная услуга не предусматривает возможность предоставления Администрацией результата муниципальной услуги по выбору представителя независимо от его места жительства.

3.6.16. Представителю обеспечивается в Администрации, возможность выдачи документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, если результат предоставления муниципальной услуги направлен в личный кабинет на Едином портале.

Получение дополнительных сведений от заявителя

3.6.17. При предоставлении муниципальной услуги получение дополнительных сведений от заявителя не предусмотрено.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1 Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Управления положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и Кстовского муниципального округа осуществляется главой местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой местного самоуправления, но не реже одного раза в год.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется посредством проведения плановых и внеплановых проверок:

соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, в том числе устанавливающих последовательность действий, определенных административными процедурами;

сроки осуществления административных процедур, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов муниципального образования Кстовского муниципального округа Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выявления и устранения нарушений прав граждан;

рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги может осуществляться в виде плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги планом работы Администрации или Управлением.

4.2.3. Внеплановые проверки Управления проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Регламента, а также в случае

получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

4.3.1 Должностные лица Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также за несоблюдение сроков и последовательности выполнения административных процедур несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в пределах своих должностных инструкций.

4.4. Положения, характеризующие 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 предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

4.4.2. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.4.2.1. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения Регламента вправе обратиться с жалобой на имя Главы местного самоуправления Кстовского муниципального округа Нижегородской области или непосредственно в Управление.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей при исполнении настоящего регламента, осуществляется привлечение виновных в нарушении специалистов (должностного лица) к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.2.2. Лица, которые осуществляют контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

**ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ,
УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ
27 ИЮЛЯ 2010 Г. № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, размещается на Едином портале, сайте Администрации.

5.2. Заинтересованные лица имеют право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, его должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги:

в форме документа на бумажном носителе - по почте, а также на личном приеме, в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в форме электронного документа - посредством официального сайта Администрации, Единого портала.

Приложение 1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение
администрацией Кстовского муниципального
округа Нижегородской области обращений
потребителей»

**ПЕРЕЧЕНЬ
ПРИЗНАКОВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, А ТАКЖЕ КОМБИНАЦИИ ЗНАЧЕНИЙ
ПРИЗНАКОВ, КАЖДАЯ
ИЗ КОТОРЫХ СООТВЕТСТВУЕТ ОДНОМУ ВАРИАНТУ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

1. Перечень признаков заявителей

№ п/п	Признак заявителя	Значение признака заявителя
Результат «При консультирование заявителей»		
1.	Категория заявителя	1. Физическое лицо. 2. Уполномоченный представитель физического лица.
2.	Кто обращается за предоставлением услуги	1. Физическое лицо при личном обращении или по телефону. 2. Уполномоченный представитель физического лица при личном обращении, действующий по доверенности.
Результат «При письменном обращении заявителей»		
1.	Категория заявителя	1. Физическое лицо. 2. Уполномоченный представитель физического лица, действующий по доверенности.
2.	Кто обращается за предоставлением услуги	1. Физическое лицо при личном приеме, посредством Единого портала либо по почте. 2. Уполномоченный представитель физического лица, действующий по доверенности при личном приеме, посредством Единого портала либо по почте.

--	--	--

2. Комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления услуги

Вариант	Комбинации значений признаков
	Результат предоставления муниципальной услуги, за которым обратился заявитель «консультирование»
1.	Физическое лицо.
2.	Уполномоченный представитель физического лица, действующий по доверенности.
	Результат предоставления муниципальной услуги, за которым обратился заявитель «письменное обращение»
3.	Физическое лицо.
4.	Уполномоченный представитель физического лица, действующий по доверенности.

Приложение 2
к административному регламенту по
предоставлению администрацией Кстовского
муниципального округа Нижегородской области
муниципальной услуги «Консультирование и
рассмотрение администрацией Кстовского
муниципального округа Нижегородской области
обращений потребителей»

Главе местного самоуправления
Кстовского муниципального округа
Нижегородской области

от _____
(Ф.И.О. Заявителя)

_____ (почтовый адрес (электронный адрес))

_____ (контактный телефон)

ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Прошу оказать консультацию по вопросам защиты прав потребителей:

_____ (указывается суть обращения)

Приложение:

(копии документов)

Результат предоставления муниципальной услуги прошу (указать один из перечисленных способов):

Направить в форме электронного документа в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	<input type="checkbox"/>
Выдать на бумажном носителе при личном обращении в уполномоченный орган	<input type="checkbox"/>
Направить почтовым отправлением	<input type="checkbox"/>

Прошу проинформировать меня о ходе предоставления муниципальной услуги путем (нужное отметить):

Направления сообщения на электронную почту _____	<input type="checkbox"/>
Направления в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	<input type="checkbox"/>
Направления рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых смс-сообщений	<input type="checkbox"/>

Подпись: _____

Дата «__» _____ 20__ г

С обработкой, передачей и хранением персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях и объеме, необходимых для получения муниципальной услуги согласен.