

Администрация  
Кстовского муниципального района  
Нижегородской области  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.11.2021

№ 2677

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления 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 27.06.2010 № 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 Нижегородской области от 16.06.2011 №454 «О внесении изменений в постановление Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 №430», Уставом Кстовского муниципального района, в целях дальнейшего совершенствования обеспечения получения гражданами консультаций по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей».

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации Кстовского муниципального района от 16.05.2013 №1066 «Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории Кстовского муниципального района Нижегородской области».

2.2. Постановление администрации Кстовского муниципального района от 30.10.2015 №1877 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории Кстовского муниципального района Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Кстовского муниципального района от 16.05.2013 №1066».

2.3. Постановление администрации Кстовского муниципального района от 14.09.2016 №1309 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории Кстовского муниципального района Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Кстовского муниципального района от 16.05.2013 №1066».

2.4. Постановление администрации Кстовского муниципального района от 16.10.2018 №2222 «О внесении изменений в Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории Кстовского муниципального района Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Кстовского муниципального района от 16.05.2013 №1066».

2.5. Постановление администрации Кстовского муниципального района от 03.12.2020 №2666 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории Кстовского муниципального района Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Кстовского муниципального района от 16.05.2013 №1066».

3. Управлению организационной работы обеспечить размещение данного постановления на официальном сайте администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области и опубликование в газете «Маяк».

4. Отделу контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан довести настоящее постановление до сведения управления экономики, развития бизнеса и инвестиционной политики, управления организационной работы.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий полномочия  
главы местного самоуправления

Н.В. Носов

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и  
рассмотрение органами местного самоуправления обращений  
потребителей»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации муниципальной услуги, определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации муниципальной услуги, порядок взаимодействия между администрацией Кстовского муниципального района (далее – Администрация) и физическими лицами, а также порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

Данный Регламент применяется на территории Кстовского муниципального района и города Кстово.

1.2. Круг заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. Получателем муниципальной услуги является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления, заинтересованные лица вправе обратиться в Администрацию лично, по телефону, в письменном виде или почтой.

При личном обращении заинтересованного лица специалист управления экономики, развития бизнеса и инвестиционной политики (далее – Управление) Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина не должно превышать 15 минут. Время информирования одного гражданина составляет не более 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.

Ответ на поступившее обращение направляется специалистом Управления по адресу, указанному на почтовом конверте, или электронному адресу.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Управления, осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или по электронной почте либо согласовать другое время устного информирования.

Специалист Управления не вправе осуществлять информирование по вопросам, не указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Информирование по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, осуществляется также в форме письменного информирования путем размещения информации в печатной форме на информационных стендах Администрации, публикации информационных материалов о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [http:// www.kstovo-adm.ru](http://www.kstovo-adm.ru); (далее – официальный адрес Администрации), а также в государственной информационной системе Нижегородской области «Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области», федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается заместителем главы администрации Кстовского муниципального района, курирующим структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу. Письмо направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения заявителя за информированием.

Устные и письменные консультации предоставляются по следующим вопросам:

- права и обязанности граждан (потребителей) в области защиты прав потребителей;
- обязанности продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, исполнителя, импортера);
- сроки предъявления требований потребителей в отношении недостатков товаров;
- ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, исполнителя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя;
- право потребителя на обмен товара надлежащего и ненадлежащего качества;
- сроки выполнения работ (услуг);
- последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг);
- права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказания услуги);
- сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) и другие нарушения законодательства в области защиты прав потребителей.

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется бесплатно.

1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов, адресах электронной почты Администрации, Управления, а также обобщенная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и Кстовского муниципального района в сфере защиты прав потребителей размещаются:

- на официальном сайте администрации Кстовского муниципального района ([www.kstovo-adm.ru](http://www.kstovo-adm.ru));
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области ([www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru)).

Управление осуществляет прием граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей по адресу: Нижегородская обл., г. Кстово, пл. Ленина, д. 4, кабинет 141.

Телефон (83145) 3-75-55, 3-71-43, 3-93-14.

E-mail: [adm.torg@kstovo-adm.ru](mailto:adm.torg@kstovo-adm.ru) .

График приема граждан: понедельник, среда с 8.00 до 17.12, пятница с 8.00 до 16.00. Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

При предоставлении муниципальной услуги в целях получения необходимой информации, сведений и документов, осуществляется взаимодействие с:

- ТО ТУ Роспотребнадзора по Нижегородской области;
- правоохранительными органами;

- иными органами и организациями, имеющими сведения, необходимые для консультирования граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Процедура взаимодействия с указанными органами, обладающими сведениями, необходимыми для консультирования граждан по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей, определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах информационного взаимодействия.

1.3.3. На стенде и на сайте Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего Регламента (полная версия размещается на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;
- место расположения, режим работы, номера телефонов Администрации, адрес электронной почты Администрации;
- справочная информация о должностных лицах Администрации, предоставляющих муниципальную услугу: Ф.И.О., место размещения, часы приема;
- форма заявлений, используемых при предоставлении муниципальной услуги, а также предъявляемые к ним требования;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- основания отказа в приеме документов, основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.3.4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- размер государственной пошлины (платы), взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе основания для отказа в приеме документов;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемых при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, и официальном сайте Администрации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимания платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Кстовского муниципального района Нижегородской области. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является управление экономики, развития бизнеса и инвестиционной политики администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги специалисту Управления 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 и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Заявитель обращается за предоставлением муниципальной услуги для защиты прав потребителей.

2.4. Заявителям по результату оказания муниципальной услуги:

1) предоставляется консультация (в случае устного обращения, не требующего письменного ответа);

2) направляется письмо о рассмотрении обращения по существу или письмо о перенаправлении обращения;

3) отказывается в предоставлении муниципальной услуги;

2.5. Заявителю по результатам оказания муниципальной услуги выдаются следующие документы:

2.5.1. Письмо о рассмотрении обращения по существу.

2.5.2. Письмо о перенаправлении обращения.

2.5.3. Письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю в форме документа на бумажном носителе лично в Администрации или направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица на электронную почту, в личный кабинет на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в зависимости от способа, указанного в заявлении.

Документы выдаются (направляются) заявителю в течение одного рабочего дня, следующего за днем регистрации документов, указанных в пункте 2.5 настоящего Регламента в одном экземпляре.

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Консультирование заявителей (потребителей) осуществляется во время личного приема либо по телефону.

2.7.2. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется в течение 30 календарных дней с даты регистрации обращения потребителей в Администрации.

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, размещен на официальном сайте Администрации в сети Интернет, в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), в федеральном реестре, на сайте государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» [www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru) и в федеральном реестре.

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для предоставления консультации по вопросам защиты прав потребителей:

2.9.1. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем самостоятельно:

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

2) документы, удостоверяющие личность заявителя (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);

3) документы, подтверждающие покупку товара (выполнение работы, оказания услуги) (чек или иной документ, подтверждающий оплату с указанием наименования товара (оказания услуги, выполнения работы) и даты покупки, договор купли-продажи (выполнения работы, оказания услуги), акт выполненных работ и иные документы);

4) документы, подтверждающие доводы, указанные в письменном обращении (за исключением документов, указанных в подпункте 3 настоящего пункта).

2.9.2. Исчерпывающий перечень документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель или представитель заявителя также вправе представить самостоятельно: отсутствует.

2.9.3. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги: отсутствуют.

2.10. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, о чем в письменном виде за подписью руководителя (заместителя) органа, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образцы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.11. Документы, указанные в пункте 2.9, настоящего Регламента, должны отвечать следующим требованиям:

1) документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

2) тексты документов написаны разборчиво, фамилии, имена, отчества физических лиц, адреса их мест жительства указаны полностью, без сокращений, в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов;

3) в тексте документа имеющиеся исправления заверены в установленном законодательством Российской Федерации, порядке;

4) документы не исполнены карандашом;

5) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

2.13. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.14. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.14.1. Основания для отказа в предоставлении консультации и рассмотрении письменного обращения:

1) заявитель приобрел товар (заказал работу или услугу) не в целях Закона «О защите прав потребителей»;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении гражданина 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.

2.15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина либо иная плата не взимается.

Плата за необходимые и обязательные услуги при предоставлении муниципальной услуги не взимается в виду отсутствия таковых.

2.16. Предварительная запись на консультацию осуществляется посредством телефонной связи либо при личном обращении заявителя в Администрацию.

При определении времени приема по телефону специалист Управления назначает время в соответствии с графиком приема с учетом времени, удобного заявителю. Заявителю сообщается время посещения и номер кабинета, в который следует обратиться.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, информационным стендам.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности, обеспечено телефонной и факсимильной связью, компьютерами, подключенными к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для заполнения Заявления.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столами для письма;
- бланками письменных обращений и образцами их заполнения.

2.18. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых 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 года №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, или в дистанционном режиме.

2.19. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности являются:

1) широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;

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

3) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

4) получение информации о результате предоставления муниципальной услуги;

5) возможность подачи документов непосредственно в Администрацию, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, по электронной почте, по почте.

Показателями качества являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги;

4) достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

5) снижение максимального срока ожидания при подаче документов и получении результата предоставления муниципальной услуги;

6) количество взаимодействия заявителя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительностью (взаимодействие заявителя со специалистами осуществляется при представлении документов и получении результата непосредственно в Администрации, продолжительность каждого взаимодействия не должно превышать 15 минут (за исключением личного приема);

7) корректность и компетентность специалиста, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;

8) отсутствие допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

2.20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.20.1. Заявитель вправе обратиться с письменным обращением любыми способами, предусмотренными настоящим Регламентом.

2.20.2. Заявитель может направить письменное обращение, заявление об исправлении опечаток или ошибок в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года №553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» и которое передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, обеспечивающих возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием простой электронной подписи, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) прием и регистрация письменных обращений потребителей
- 3) рассмотрение письменных обращений потребителей;
- 4) выдача (направление) письма о рассмотрении обращения потребителей по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Консультирование и рассмотрение Администрацией обращений потребителей.

3.2.1. Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.1.1. Основанием для начала административного действия является обращение потребителя о консультировании по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме или по телефону.

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

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен переадресовываться (переводиться) на вышестоящее должностное лицо или же потребителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если 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.

3.2.1.3. Консультирование на личном приеме осуществляется в дни приема по предварительной записи либо в порядке живой очереди.

Факт обращения заявителя фиксируется в журнале личного приема.

Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также документы, подтверждающие факт наличия покупки (выполнения работы, оказания услуги) и документы, подтверждающие доводы в обращении.

3.2.1.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию - 30 минут, а по телефону не может превышать 10 минут.

3.2.1.5. Критерий принятия решений – устное обращение заявителя.

3.2.1.6. Результатом административного действия является предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.1.7. Фиксация административного действия - в журнале регистрации (журнале личного приема).

3.2.2. Прием и регистрация письменных обращений.

3.2.2.1. Основанием для начала административного действия «Прием и регистрация письменных обращений» является поступление письменного обращения потребителей по вопросам защиты их прав в Администрацию непосредственно при личном обращении, либо

направленного по почте с уведомлением о вручении либо посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

Прием и регистрация письменного обращения о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей осуществляется специалистом Управления.

3.2.2.2. При обращении заявителя на личном приеме в Администрации письменное обращение и прилагаемые документы заявителя фиксируются в журнале регистрации (журнале личного приема).

3.2.2.3. При обращении в Администрацию ответственный специалист Управления:

а) устанавливает личность заявителя либо представителя путем проверки документа, удостоверяющего его личность (документа, удостоверяющего полномочия и документа, удостоверяющего личность представителя - в случае обращения представителя);

б) информирует при личном приеме заявителя о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

в) проверяет правильность заполнения письменного обращения, наличие документов, которые должны прилагаться к письменному обращению, соответствие их установленным требованиям;

г) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом и принимает их после проверки соответствия копий оригиналу, после чего оригинал возвращается заявителю;

д) проставляет на заявлении входящий номер в журнале регистрации с указанием фамилии, инициалов и должности, даты приема.

При приеме документов заявителю (представителю заявителя), при необходимости, выдается зарегистрированная копия письменного обращения и прилагаемых документов.

3.2.2.4. Критерий принятия решения о регистрации документов – поступление письменного обращения и прилагаемых документов.

3.2.2.5. Результатом административного действия является прием и регистрация письменного обращения и прилагаемых к нему документов.

3.2.2.6. Фиксация результата - занесение информации в журнал регистрации (журнал личного приема).

3.2.3. Рассмотрение письменных обращений.

3.2.3.1. Основанием для начала административного действия «Рассмотрение письменных обращений» является зарегистрированное письменное обращение и прилагаемые документы.

3.2.3.2. Специалист, ответственный за рассмотрение письменного обращения и прилагаемых к нему документов:

а) анализирует письменное обращение и прилагаемые документы на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.15.1 настоящего Регламента;

б) при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, подготавливает письменный ответ по существу обращения, согласовывает в установленном порядке и передает на подпись уполномоченному должностному лицу.

В случае если вопрос, содержащийся в письменном обращении, не входит в компетенцию Администрации, подготавливается письмо о перенаправлении обращения в иной орган власти (организацию) и письмо в соответствующий орган власти (организацию);

в) в случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 2.15.1 настоящего Регламента, подготавливает проект письма о рассмотрении обращения по существу, согласовывает в установленном порядке и передает на подпись уполномоченному должностному лицу.

3.2.3.3. Должностное лицо Администрации подписывает письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, письмо в соответствующий орган власти (организацию) либо письмо об отказе в предоставлении услуги и специалист Управления передает ответ заявителю на регистрацию.

3.2.3.4. Срок осуществления действий - 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения заявителя.

3.2.3.5. Критерий принятия решения о рассмотрении обращения по существу – отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3.6. Критерий принятия решения о перенаправлении обращения - отсутствие полномочий по рассмотрению обращения.

3.2.3.7. Критерий принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги – наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3.8. Результатом административного действия является подписанное и зарегистрированное письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, письмо в соответствующий орган власти (организацию), письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3.9. Фиксация результата - занесение информации в систему электронного документооборота или в журнал регистрации.

3.2.4. Выдача (направление) письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4.1. Основанием для начала административного действия «Выдача (направление) письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги» является оформленное и подписанное в установленном порядке письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения либо письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4.2. Специалист Управления в течение одного рабочего дня после регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги вручает заявителю лично по месту нахождения Управления в согласованное время либо направляет в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица в личный кабинет на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

По почте заявителю направляется письмо с уведомлением о вручении.

При выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги лично, заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность.

Результат предоставления муниципальной услуги лично заявителю выдается под расписку.

3.2.4.3. Критерий принятия решения по выбору варианта отправки результата предоставления услуги заявителю - указание заявителя в письменном обращении варианта отправки результата предоставления услуги.

3.2.4.4. Результатом административного действия является выданное письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения либо письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4.5. Фиксация факта отправки результата предоставления муниципальной услуги - отметка в системе электронного документооборота или в журнале регистрации.

3.2.4.6. Фиксация выдачи результата предоставления муниципальной услуги лично - в системе электронного документооборота и в расписке о приеме документов (копии письменного обращения).

3.2.4.7. Срок направления результата – в течение 1 рабочего дня со дня регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений. Формы контроля включают в себя текущий (внутренний) контроль и проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий (внутренний) контроль осуществляется путем 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 Кстовский муниципальный район Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок на основании правовых актов руководителя (заместителя) органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении данной муниципальной услуги, выявление нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается главой местного самоуправления, но не реже одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем широкого доступа к информации о деятельности Администрации, включая возможность получения информации по телефону, а также в письменной или электронной форме по запросу.

4.7. Должностное лицо несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностного лица определяется его должностной инструкцией.

4.8. Перечень лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается нормативными правовыми актами Администрации.

4.9. Заявитель вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги, а также оценивать качество предоставления муниципальной услуги.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в Администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации, можно подать в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение

муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.3. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 1.3 настоящего Регламента.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года №1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие), решения и (или) действия (бездействие).

5.5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

б) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

в) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального района Нижегородской области;

д) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального района Нижегородской области;

е) отказ Администрации, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

з) приостановление предоставления 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 Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального района Нижегородской области.

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения Администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения Администрации, 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.

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

5.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий личность представителя, а также документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Администрации, должностных лиц Администрации, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 7 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 календарных дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме заявитель информируется о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, 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.

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

5.13.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.13.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.13.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах. В случае если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную 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, работнике, 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

ж) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.17. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

5.18. Администрация сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.19. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу размещается на Едином - портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Едином Интернет - портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

# Приложение 1

к административному регламенту по  
предоставлению  
муниципальной услуги «Консультирование и  
рассмотрение органами местного самоуправления  
обращений потребителей»

Главе местного самоуправления  
Кстовского муниципального района

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)

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.