



Администрация
Ковернинского муниципального округа
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.02.2021 № 96

№ _____

Об утверждении административного регламента администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги "прием администрацией Ковернинского муниципального округа жалоб потребителей"

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

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги «прием администрацией Ковернинского муниципального округа жалоб потребителей».

2. Отменить постановление Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области от 10 сентября 2015 года №689 «Об утверждении административного регламента Администрации Ковернинского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги "прием Администрацией Ковернинского муниципального района жалоб потребителей».

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

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

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

Глава местного самоуправления

О.П.Шмелев

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Правительства Нижегородской области

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 01D6AB9941F50150000062A003130002
Кому выдан: Шмелев Олег Павлович
Действителен: с 26.10.2020 до 26.10.2021

Утвержден
постановлением
администрации Ковернинского
муниципального округа
от _____ N _____

**Административный регламент
администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению
муниципальной услуги "прием администрацией Ковернинского
муниципального округа жалоб потребителей"**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент администрации Ковернинского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги "прием администрацией Ковернинского муниципального округа жалоб потребителей" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, в том числе в целях обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных граждан к информации и получению ими вышеуказанной услуги определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной услуги.

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

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

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

В предоставлении муниципальной услуги участвует, отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа».

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

Отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа.

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

Местонахождение отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа: 606570 р.п. Ковернино ул. К. Маркса дом 4, ка.18 телефон 8 831 57 2 16 65, факс 8 831 54 2 17 50

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

Адрес сайта: www.kovernino.ru

График приема граждан по вопросам защиты прав потребителей:

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

обеденный перерыв с 12-00 до 13-00.

Отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа».

Адрес учреждения: 606570, р.п. Ковернино ул. К. Маркса дом 26, телефон 883157 2-21-75.

Адрес электронной почты: mfc.kovernino@yandex.ru

Режим работы:

понедельник - выходной;

вторник – с 8-00 – 17-00;

среда – с 9-00 до 18-00;

четверг – с 11-00 до 20-00;

пятница – с 8-00 до 17-00;

суббота - с 8-00 до 17-00;

воскресенье - выходной

1.5.Круг заявителей муниципальной услуги.

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

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

1.6. Ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

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

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

2.1. Наименование муниципальной услуги: "прием администрацией Ковернинского муниципального округа жалоб потребителей".

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 28.12.2009 N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" ("Российская газета" от 30.12.2009 N 253);

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потре-

бителей" ("Ведомости СНД и ВС РФ" от 09.04.1992 N 15, ст. 766);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" ("Российская газета" от 04.02.1998 N 21);

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

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

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

2.3. Наименование органов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики администрации Ковернинского муниципального округа, находящегося по адресу: 606570, р.п. Ковернино ул. К. Маркса, дом 4, каб.18 телефон 883157 2-16-65, либо отделом ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа», находящегося по адресу: 606570, р.п. Ковернино ул. К. Маркса дом 26, телефон 8831572-21-75 в соответствии с их положениями в течении 30 календарных дней.

Основанием для начала исполнения административных действий является поступление жалобы заявителя, с приложенными документами в администрацию или в отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа», либо поступление электронной формы жалобы с прилагаемыми к ней документами в сканированном виде на получение муниципальной услуги, на электронную почту через интернет - портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области: <http://gu.nnov.ru/>. Жалоба, а также прилагаемые документы, заявитель может представить лично, направлять по почте или через интернет - портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, в течении 15 мин. При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки срок предоставления услуги составляет 15 минут.

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

2.4.1. Рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей.

2.4.2. Консультировать потребителей по вопросам защиты их прав.

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

ного круга потребителей).

2.5. Полномочия отдела ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа» при осуществлении защиты прав потребителей:

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

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

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

2.5.4. Выдача ответа заявителю.

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги:

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

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

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

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

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

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

2.7. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется, если:

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

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

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

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

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

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

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

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

2.10.1. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

рассмотрение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

2.11. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

а) заявление;

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

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

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

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

е) иные документы по желанию заявителя.

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

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

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

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

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

2.15.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

2.16. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.16.1. При личном обращении срок предоставления муниципальной услуги в части предоставления информации - не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой

информацией в письменном виде, через Интернет либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

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

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

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

2.17. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги проводится главным специалистом отдела экономики в здании администрации Ковернинского муниципального округа Нижегородской области на 3-ем этаже кабинет № 36 по адресу: Нижегородская область, р.п. Ковернино, ул. Карла Маркса, д. 4, либо специалистами отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа» по адресу: Нижегородская область, р.п. Ковернино, ул. Карла Маркса, д. 26 на 1-м этаже.

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

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

Места информирования и заполнения документов оборудуются:

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

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Последовательность административных действий при предоставлении

муниципальной услуги:

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

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

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

3.2. Консультирование заявителей:

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

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

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

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

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

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

3.2.3. Для оказания помощи маломобильным гражданам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами, отдел ГБУ НО «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа» оборудована кнопкой вызова, дверными проемами, позволяющими с помощью специалиста посещение отдела ГБУ НО «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа».

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

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

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его

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

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

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

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

3.3. Прием обращений и жалоб заявителей:

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

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

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

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

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

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

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

3.3.2. Обращения заявителей, поступающие во время организованных горячих линий, от отдела ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа», а также с прямых эфиров на радио и телевидении, по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.4. Рассмотрение обращений и жалоб заявителей:

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

3.4.2. В процессе рассмотрения обращений и жалоб специалист:

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

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу

ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

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

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

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

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

3.5. Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя:

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

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

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

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

Ответ на обращение или жалобу, поступившие в отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа», направляется администрацией Ковернинского муниципального округа в адрес отдела ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа» за 2 дня до истечения нормативного срока предоставления муниципальной услуги для дальнейшего отправления по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу заявителя. По желанию заявителя ответ вручается лично.

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

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

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

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

5.5. Жалоба заявителя может быть направлена:

1) Главе местного самоуправления Ковернинского муниципального округа (или исполняющему обязанности главы), заместителю главы на решения или действия (бездействия) зав. отделом экономики, специалиста отдела экономики администрации Ковернинского муниципального округа, в отдел ГБУ НО "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области Ковернинского муниципального округа».

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу (отдел экономики администрации Ковернинского муниципального округа), фамилию, имя,

отчество муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

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

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"прием администрацией Ковернинского муниципального
округа жалоб потребителей"
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от _____ № _____

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

N п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержа- ние обращения	Принятое реше- ние	Примеча- ние
1	2	3	4	5	6

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги "прием администрацией
Ковернинского муниципального
округа жалоб потребителей"
утвержденного постановлением администрации
Ковернинского муниципального округа
от _____ № _____

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

N п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержа- ние обращения	Принятое реше- ние	Примеча- ние
1	2	3	4	5	6

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Направление ответа
заявителю (по мере
необходимости)

отдел ГБУ НО "Уполномоченный мно-
гофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг на
территории Нижегородской области Ковер-
нинского муниципального округа»