

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 13.05.2015 г.

№ 88

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным [законом](#) от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», [постановлением](#) Правительства Нижегородской области от 22 ноября 2007 года N 430 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области», [распоряжением](#) Губернатора Нижегородской области от 05.09.2012 № 1365-р «О создании в 2012-2014 годах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижегородской области» и в связи с открытием на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – МФЦ) в целях повышения эффективности и качества деятельности Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области».

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Сосновский вестник» (Якимова Т.А.) и разместить на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Федина Е.В.)

3. Ответственность за исполнение настоящего постановления возложить на консультанта отдела экономического развития Администрации Сосновского муниципального района (Ширыбанова Е.Е.)

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела экономического развития Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Ремизова Е.Ю.).

Глава Администрации
Сосновского муниципального района А.С.Зимин

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в
сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального
района Нижегородской области»
(далее – Административный регламент)**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между гражданами и Администрацией Сосновского муниципального района Нижегородской области, связанные с предоставлением муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области» (далее – муниципальная услуга)

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявитель – гражданин, являющийся потребителем товаров (работ, услуг) в соответствии с действующим законодательством, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказавший, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее – заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги лично либо через своего представителя.

От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также – именуемый заявителем), который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления производится при личном или письменном обращении заявителя в отдел экономического развития Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – отдел), по телефону, электронной почте.

1.3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом экономического развития по адресу: 606170, Нижегородская обл., р.п. Сосновское, ул. Ленина, д. 27.

Контактный телефон (факс): 8 (83174) 2-71-86.

Адрес электронной почты: remizova.ssn@mail.ru .

График приема: понедельник – четверг – с 8.00 до 17.15; пятница, предпраздничные дни – с 8.00 до 16.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00);

Выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.3.Получение информации и консультаций производится в любое время с момента обращения заявителя путем использования средств телефонной связи, личного посещения, иными способами обращения.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области: www.sosnovskoe.info на информационных стендах в Администрации Сосновского муниципального района по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул. Ленина, д. 27.

1.3.4.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена:

- при непосредственном посещении отдела экономического развития;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием почтовой связи: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. Ленина, д. 27;
- с использованием электронной связи;
- посредством размещения в сети Интернет.
- посредством размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный портал) www.gosuslugi.ru.

Информирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится путем:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование заявителя осуществляется сотрудниками отдела экономического развития:

- при личном обращении;
- по телефону 8 (83174) 2-71-86.

Для получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги заявители обращаются: лично в отдел, по телефонам в отдел экономического развития, в письменном виде почтой или электронной почтой.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и достоверно в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты отдела могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителя в отдел осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Начальник отдела определяет лицо, осуществляющее подготовку ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и должен содержать ответы на поставленные вопросы.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в отделе экономического развития.

1.3.5.Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги

можно получить также в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – МФЦ), расположенном по адресу: 606170, Нижегородская обл., Сосновский р-н, р.п.Сосновское, ул. 1 Мая, д.42, телефон: 8 831 74 2-71-49, электронная почта: mfc_sosnovskoe@mail.ru.

График приема граждан в МФЦ:

понедельник – с 8.00 до 17.00 часов;

вторник – с 08.00 до 20.00 часов;

среда – с 8.00 до 17.00 часов;

четверг – с 8.00 до 17.00 часов;

пятница – с 8.00 до 16.00 часов;

суббота – с 9.00 до 13.00 часов,

а также в удаленном рабочем месте МФЦ по адресу: Нижегородская обл., Сосновский р-н, с. Елизарово, ул. Советская. д.78, по четвергам с 09.00 до 13.00.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещается на стендах в здании МФЦ.

Для получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги заявители обращаются в МФЦ, лично в письменном виде, почтой или электронной почтой.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу - Администрация Сосновского муниципального района Нижегородской области в лице структурного подразделения – отдела экономического развития.

Лицами, ответственными за исполнение отдельных административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги, являются:

- начальник отдела;

- специалисты, осуществляющие прием, регистрацию и рассмотрение заявлений граждан, подготовку и принятие необходимых решений;

- руководитель муниципального учреждения (МФЦ), и уполномоченные должностные лица (сотрудники МФЦ при подаче заявления через него) в пределах полномочий, установленных настоящим Регламентом.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги :

- оказание консультации в сфере защиты прав потребителей;

- оказание консультации при подготовке претензии;

- оказание консультации при подготовке искового заявления в суд;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

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

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

2.4.3. При получении письменного заявления (обращения, жалобы) - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления (обращения, жалобы). В случае направления запроса о получении документов, необходимых для

рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заинтересованное лицо.

Письменное заявление (обращение, жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении (обращении, жалобе) вопросов, с уведомлением гражданина, направившего заявление, о переадресовке заявления (обращения, жалобы).

2.4.4.Продолжительность приема заявителя у специалиста отдела и МФЦ:

- при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги – не должна превышать 30 минут;

- при получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги – не должна превышать 30 минут.

2.4.5.Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, как и при получении результата предоставления муниципальной услуги у специалиста отдела и МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1.Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- [Конституция](#) Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;
- Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года N 14-ФЗ;
- Гражданский процессуальный [кодекс](#) Российской Федерации от 14 ноября 2002 года N 138-ФЗ;
- Федеральный [закон](#) от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный [закон](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный [закон](#) от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный [закон](#) от 07 июля 2003 года N 126-ФЗ «О связи»;
- Федеральный [закон](#) от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный [закон](#) от 17 июля 1999 года N 176-ФЗ «О почтовой связи»;
- [Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года 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 размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года N 569 «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»;

- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года N 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 года N 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года N 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 09 декабря 2014 года N 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года N 32 «Об утверждении правил оказания услуг по передаче данных»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года N 111 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 года N 898 «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 года N 795 «Об утверждении правил оказания услуг автостоянок»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 года N 759 «Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий по подписке»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 года N 720 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года N 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года N 481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевания»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года N 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом»;
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»;
- [Постановление](#) Правительства Нижегородской области от 17 декабря 2003 года N 364 «О периодах сезонности на одежду, обувь, меховые и другие изделия импортного и отечественного производства на территории Нижегородской области»;

Иные нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальными правовыми актами.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1.Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением в устной или письменной форме на оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей (далее – заявление) (приложение №1).

К заявлению должны прилагаться следующие документы:

- договора с хозяйствующим субъектом, кредитные договора, иные договора;
- кассовые чеки либо товарные чеки;
- квитанции к приходному кассовому ордеру;
- квитанции о погашении кредита;
- гарантийные талоны;
- акты приема-сдачи выполненных работ;
- заключения эксперта;

-копии иных документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту и в обязательном порядке содержащих информацию о Ф.И.О. и ИНН индивидуального предпринимателя, либо наименовании и юридическом адресе юридического лица.

2.6.2.Документы, указанные п.п. 2.6.1. настоящего регламента, представляются заявителем самостоятельно.

Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.6.3.Не допускается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области находятся в распоряжении отраслевых (функциональных) органов Администрации района, предоставляющих муниципальную услугу, иных структурных подразделений Администрации района, государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.Требования к документам, предоставляемым заявителями.

2.7.1.Документы, представленные заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- полномочия представителя оформлены в установленном законом порядке;
- наименование заявителя, его адрес, телефон написаны полностью;
- тексты документов написаны разборчиво, в документах нет подчисток, приписок, исправлений, не оговоренных в установленном законом порядке;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

-документы соответствуют требованиям, установленным законодательством РФ;

- документы, представлены в подлинниках либо в копиях, заверенных в установленном законодательством РФ порядке. Копии документов, не заверенные в установленном законодательством РФ порядке, представляются заявителем с предъявлением оригиналов. Специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, сверяет копии документов с подлинниками. Подлинники документов возвращаются заявителю.

- документы не исполнены карандашом.

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

2.8.9.Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является не выполнение требований п.2.7. настоящего административного регламента.

2.9.Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.9.1.Муниципальная услуга приостанавливается с момента уведомления заявителя о продлении срока в предоставлении муниципальной услуги, в случае если письменное заявление (обращение, жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении (обращении, жалобе) вопросов, с уведомлением гражданина, направившего заявление, о переадресовке заявления (обращения, жалобы).

2.10.Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.10.1.В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано и в следующих случаях:

1) заявителем не представлены или представлены не все требуемые документы;

2) представленные заявителем документы содержат неполную или неточную информацию;

3) другие основания, предусмотренные нормативными правовыми актами РФ, Нижегородской области, органов местного самоуправления Сосновского муниципального района Нижегородской области.

2.11.Отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением муниципальной услуги при устранении оснований, послуживших к отказу в предоставлении муниципальной услуги.

2.12.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1.Взимание платы за предоставление муниципальной услуги не предусмотрено.

2.13.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.13.1.Срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.14.Срок и порядок регистрации заявления.

2.14.1.Заявление регистрируется в день его поступления в отделе либо в МФЦ в течении 15 минут. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, сверяет копии документов с подлинниками. Подлинники документов возвращаются заявителю.

При подачи заявления в МФЦ, специалист МФЦ оформляет и выдает

заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты их получения. Специалист МФЦ сверяет копии документов с подлинниками. Подлинники документов возвращаются заявителю.

При поступлении заявления и документов по электронной почте подтверждает факт получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты, регистрационного номера и перечня принятых документов.

2.14.2. Заявление с приложенными к нему документами передается специалисту отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в течении 1 рабочего дня с момента регистрации заявления. В случае поступления заявления с приложенными документами в МФЦ документы передаются в отдел в течении 1 рабочего дня с момента регистрации заявления.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Информационные стенды должны содержать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- извлечения из нормативно-правовых актов органов местного самоуправления Сосновского муниципального района, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст Административного регламента;
- иную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение срока выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявлений (обращений);
- консультирование заявителя исходя из предмета обращения и представленных документов;
- передача заявителю результата.

Прием и регистрация заявления могут осуществляться МФЦ непосредственно по месту проживания и нахождения заявителя за плату.

3.2. Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Административные процедуры:

3.3.1. Прием и регистрация заявлений (обращений)

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры служит поступление в отдел либо в МФЦ заявления, устного обращения по телефону, устного обращения при личном приеме с приложенными документами.

Способы обращения для предоставления муниципальной услуги:

- личное обращение (по телефону, при личном приеме, электронной почте, посредством почтовой связи);

- через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области по адресу: <http://www.gu.nnov.ru/>.

При обращении заявитель указывает, где он желает получить результат услуги.

3.3.1.2. Поступившее заявление (обращение по телефону, устное обращение при личном приеме) с приложенными документами подлежат обязательной регистрации в день его поступления. Специалист отдела либо МФЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, сверяет копии документов с подлинниками и делает соответствующую отметку. Подлинники документов возвращаются заявителю.

3.3.1.3. Специалист отдела делает запись в журнале регистрации. При поступлении заявления и документов по электронной почте подтверждает факт получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты, регистрационного номера и перечня принятых документов.

При подачи заявления в МФЦ, специалист МФЦ оформляет и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты их получения.

3.3.1.4. Заявление с приложенными к нему документами передается специалисту отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в течении 1 рабочего дня с момента регистрации заявления. В случае поступления заявления с приложенными документами в МФЦ документы передаются в отдел в течении 1 рабочего дня после дня регистрации заявления.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

1) заявителем не представлены или представлены не все требуемые документы;

2) представленные заявителем документы содержат неполную или неточную информацию;

3) другие основания, предусмотренные нормативными правовыми актами РФ, Нижегородской области, органов местного самоуправления Сосновского муниципального района Нижегородской области.

3.3.1.5. Результат административной процедуры - передача заявления с приложенными к нему документами специалисту отдела, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.5. Срок исполнения указанной административной процедуры – 2 рабочих дня.

3.3.1.6. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.3.2. Консультирование заявителя исходя из предмета обращения и представленных документов;

3.3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и комплекта прилагаемых документов специалисту отдела.

3.3.2.2. Специалист отдела:

- при устном обращении по телефону консультирует в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заинтересованного лица время для устной или

письменной консультации по существу поставленного вопроса.

- при проведении личного приема консультирует в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

- при получении письменного заявления (обращения, жалобы) консультирует в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления (обращения, жалобы). В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заинтересованное лицо.

Письменное заявление (обращение, жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении (обращении, жалобе) вопросов, с уведомлением гражданина, направившего заявление, о переадресовке заявления (обращения, жалобы).

3.3.2.3. Результат выполнения административной процедуры – получение консультации, либо уведомления о переадресовке заявления (обращения, жалобы).

3.3.2.4. Срок исполнения указанной административной процедуры – 60 дней.

3.3.2.5. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.3.3. Передача заявителю результата

3.3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение консультации.

3.3.3.2. При выявлении нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, специалист отдела в течение 1 рабочего дня, консультирует заявителя при составлении претензии к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, исполнителю, импортеру).

Претензия составляется в двух экземплярах:

- один выдается заявителю;

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

В случае если претензионные требования заявителя в адрес продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, исполнителя, импортера) не удовлетворены, специалист отдела предлагает заявителю обратиться в отдел в течение 10 рабочих дней для оказания консультации при подготовке искового заявления в судебные инстанции.

3.3.3.4. Результат выполнения административной процедуры – подготовка претензии, при необходимости искового заявления.

3.3.3.5. Срок выполнения административной процедуры – 11 рабочих дней.

3.3.3.6. Способы фиксации – на бумажном носителе.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль исполнения Административного регламента осуществляется начальником отдела путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственным специалистом, предоставляющим муниципальную услугу, положений Административного регламента.

Ответственный специалист, предоставляющий муниципальную услугу, несет ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей (представителей заявителя), принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги.

Для проведения плановых и внеплановых проверок предоставления муниципальной услуги распоряжением Администрации Сосновского муниципального района формируется комиссия, руководителем которой является заместитель главы Администрации района, начальник Финансового управления (далее в этом разделе – проверяющая комиссия).

Плановые проверки проводятся на основании распоряжения Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области не реже одного раза в два года.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя (представителя заявителя).

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя (представителя заявителя) в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю (представителю заявителя) направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются меры, направленные на их устранение.

Акт подписывается всеми членами проверяющей комиссии.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителя) виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.3.1. Граждане вправе направить письменное обращение в Администрацию района с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов заявителей (представителей заявителя).

В течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения граждан, их объединений или организаций обратившимся лицам направляется ответ на обращение.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области либо в муниципальное учреждение Сосновского муниципального района Нижегородской области, предоставляющие государственные и муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, его должностного лица;

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

5.4. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги, в месте предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной и (или) муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной и (или) муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

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.

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

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

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (далее - Порталы).

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий

личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, его должностного лица. В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, и рассматривается им в порядке, установленном настоящим Положением.

5.9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.10. Жалоба может быть подана заявителем через Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную и (или) муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной и (или) 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 Сосновского муниципального района Нижегородской области;

е) требование с заявителя при предоставлении государственной и (или)

муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной и (или) муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.12. В органах, предоставляющих государственные и (или) муниципальной услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящего Положения.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Порталах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

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

5.15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том

числе по выдаче заявителю результата государственной и (или) муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную и (или) 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, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативных услуг в сфере
защиты прав потребителей на территории
Сосновского муниципального района
Нижегородской области»

Главе Администрации Сосновского
муниципального района Нижегородской
области А.С.Зимину

от _____
(фамилия, имя, отчество)

Адрес места жительства _____

Телефон _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу _____

(Суть обращения (жалобы) с указанием даты приобретения товаров, (работ, услуг),
гарантийного срока, стоимости товаров (работ, услуг), Ф.И.О. предпринимателя, на-
звания ООО и других известных реквизитов, а также с указанием действий, предпри-
нятых для урегулирования вопроса)

К заявлению прилагаются: _____

(Копии документов, подтверждающих факты, изложенные в заявлении)

Дата « ____ » _____ 20__ г.
_____/_____/_____

Подпись заявителя

Заявление принято:
Регистрационный № _____

от " ____ " _____ 201__ г.
_____(подпись получателя)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативных услуг в сфере
защиты прав потребителей на территории
Сосновского муниципального района
Нижегородской области»

БЛОК-СХЕМА
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

