

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.11.2023

№ 1067

Об утверждении административного регламента администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Сосновского муниципального округа Нижегородской области **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей» (далее – Регламент).

2. Отменить постановления Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области:

- от 13.05.2015 № 88 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»;

- от 25.09.2015 № 194 «О внесении изменений в постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 13.05.2015 № 88 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»;

- от 30.09.2015 № 202 «О внесении изменений в постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 13.05.2015 № 88 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»;

- от 05.04.2016 № 83 «О внесении дополнений в постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 13.05.2015 № 88 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области» (с изменениями от 25.09.2015 № 194, от 30.09.2015 № 202);

- от 07.04.2021 № 149 «О внесении изменений в постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 13.05.2015 № 88 Нижегородской области «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативных услуг в сфере защиты прав потребителей на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области».

3. Управлению делами администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области обеспечить обнародование настоящего постановления путём направления его копии в МБУК «Централизованная библиотечная система» Сосновского муниципального округа Нижегородской области, а также разместить настоящее постановление в установленном порядке в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области (Е.В.Федина).

4. Ответственность за исполнение настоящего постановления возложить на начальника управления экономического развития администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области (Е.Ю.Ремизова).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации округа, начальника финансового управления администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области (Т.Г.Зудова).

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Глава местного самоуправления
Сосновского муниципального округа

А.С.Зимин

Утвержден
постановлением администрации
Сосновского муниципального округа
Нижегородской области
от 09.11.2023 № 1067

**Административный регламент
администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области
по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и
рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей»**

I. Общие положения

1.1.Административный регламент администрации Сосновского муниципального округа Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления обращений потребителей» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации муниципальной услуги, им определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации муниципальной услуги, порядок взаимодействия между администрацией Сосновского муниципального округа Нижегородской области (далее – Администрация) физическими лицами, администрацией и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.Круг заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1.Получателем муниципальной услуги является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо 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 и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг заинтересованные лица вправе обратиться в Администрацию лично, по телефону, в письменном виде или почтой либо указанными способами.

При личном обращении заинтересованного лица специалист структурного подразделения 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 структурного подразделения Администрации по адресу, указанному на почтовом конверте, или электронному адресу.

Письменные обращения заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, включая обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня поступления и рассматриваются специалистом структурного подразделения Администрации с учетом времени подготовки ответа заинтересованному лицу в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации обращения.

При ответах на телефонные звонки заинтересованных лиц специалист структурного подразделения Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации или структурного подразделения, в которую позвонило заинтересованное лицо, фамилии, имени и отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста структурного подразделения Администрации, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста структурного подразделения Администрации, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время информирования одного заинтересованного лица по телефону составляет не более 10 минут.

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

Специалист структурного подразделения Администрации 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://sosnovskoe.nobl.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)».

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется бесплатно.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения и графике работы Администрации, адресе официального сайта Администрации, электронной почте и (форме) обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обобщенная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации и Нижегородской области размещается на официальном сайте администрации <http://sosnovskoe.nobl.ru> на сайте государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» www.gu.nnov.ru (далее – Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), а также печатной форме на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги.

Администрация в установленном порядке обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте Администрации и в соответствующих разделах федерального реестра.

Справочная информация о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов, адресах электронной почты МФЦ размещается на сайте Администрации, на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, на Портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (далее – Портал МФЦ Нижегородской области).

1.3.3. На стенде Администрации, МФЦ 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 ([http:// sosnovskoe.nobl.ru](http://sosnovskoe.nobl.ru));

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

- место расположения, режим работы, номера телефонов Администрации, МФЦ, адрес электронной почты Администрации, МФЦ;

- справочная информация о должностных лицах Администрации, предоставляющих муниципальную услугу: Ф.И.О., место размещения, часы приема;

- форма заявлений и уведомлений, используемые 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, Портале МФЦ 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), используемые 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, Портале МФЦ 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет управление экономического развития Администрации (далее – структурное подразделение). Начальник управления экономического развития Администрации – уполномоченное должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее уполномоченное должностное лицо).

Заявитель вправе направить обращение потребителя по вопросам защиты прав потребителей, а также получить результат услуги в МФЦ, осуществляющее участие в обеспечении предоставления муниципальной услуги в части приема документов и выдачи результата оказания муниципальной услуги.

Предоставление услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и государственным бюджетным учреждением Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области», заключенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее – соглашение о взаимодействии).

2.2.2.При предоставлении муниципальной услуги Администрации и МФЦ 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Заявитель обращается за предоставлением муниципальной услуги в следующих случаях:

2.3.1. Для защиты прав потребителей.

2.3.2. Для исправления опечаток или ошибок в письменном обращении по вопросу 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;

4) осуществляется исправление опечаток или ошибок в результате предоставления муниципальной услуги;

5) отказывается в исправлении опечаток или ошибок в результате предоставления 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.

2.5.4. Уведомление об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю в форме документа на бумажном носителе в МФЦ (если комплект документов был сдан через МФЦ), 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 подписания и регистрации документов, указанных в пункте 2.5 настоящего Регламента.

В случае обращения заявителя через МФЦ специалист структурного подразделения Администрации передает в МФЦ результат посредством курьерской доставки МФЦ по реестру передачи дел в одного рабочего дня со дня принятия решения. Процедура выдачи документов в МФЦ предусмотрена в разделе 6 настоящего Административного регламента.

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 15 календарных дней с даты регистрации обращения потребителей в Администрации.

2.7.3. Исправление опечаток или ошибок в результате предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления в Администрации.

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Администрации в сети Интернет, в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» 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 и в федеральном реестре.

2.9.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для консультирования и рассмотрения обращений 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) (вправе указать иные документы, удостоверяющие личность);

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: отсутствуют.

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.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для принятия решения об исправлении опечаток или ошибок в результате предоставления муниципальной услуги.

2.10.1.Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем самостоятельно:

1) заявление об исправлении опечаток или ошибок по форме согласно приложению 2 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) (вправе указать иные документы, удостоверяющие личность);

3) документы, подтверждающие наличие опечаток или ошибок.

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

2.10.3.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.

2.11.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, регулирующими 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 определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 27.07.2010 № 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, работника

МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 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.

2.12. Документы, указанные в пунктах 2.9, 2.10 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.

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

2.14. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

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

2.15.1. 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.

2.15.2. Основания для отказа в исправлении опечаток или ошибок:

1) заявитель не представил документы, содержащие обоснование о наличии опечаток или ошибок в письме о рассмотрении обращения по существу, письме о перенаправлении обращения, письме об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

2) в представленных заявителем документах не имеется противоречий между письменным ответом по существу рассмотрения обращения и сведениями, содержащимися в данных документах.

2.16. 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.

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок в Администрации и при получении результата муниципальной услуги в Администрации.

2.17.1. Прием заявителей в Администрации осуществляется в порядке очереди.

2.17.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок и при получении результата предоставления такой услуги составляет 15 минут.

Максимальный срок ожидания консультации составляет 15 минут.

2.17.3. Предварительная запись на консультацию, подачу письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок или получения результата предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством телефонной связи либо при личном обращении заявителя в Администрацию либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) либо Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области либо сайт Администрации в следующем порядке:

при осуществлении предварительной записи заявителю предоставляется возможность ознакомления с расписанием работы Администрации, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема, возможность записи в любые свободные для приема дату и время в часы приема;

заявитель в обязательном порядке информируется о том, что запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема;

заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

2.17.4. Предварительная запись ведется в электронном виде либо на бумажном носителе.

2.17.5. При определении времени приема по телефону специалист структурного подразделения Администрации назначает время на основе графика приема с учетом времени, удобного заявителю. Заявителю сообщается время посещения и номер кабинета, в который следует обратиться.

В данном случае назначенные заявителю дата и время посещения, а также номер кабинета, в который следует обратиться, подтверждаются специалистом структурного подразделения Администрации посредством телефонной связи.

При определении времени приема через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, сайта Администрации заявителю предоставляется возможность распечатать талон с указанием даты и времени приема, а также адрес и номера кабинета, в который следует обратиться.

2.17.6. Продолжительность предварительной записи по телефону или в ходе личного приема для проведения консультации, подачи письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок либо получения результата предоставления такой услуги не должна превышать 5 минут.

2.18. Срок и порядок регистрации письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов в Администрации, в том числе в электронной форме.

2.18.1. Письменное обращение, заявление об исправлении опечаток или ошибок, поступившие в Администрацию, в том числе в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской

области, регистрируются специалистом структурного подразделения Администрации в течение одного рабочего со дня их поступления.

2.18.2. Учет письменных обращений, заявлений об исправлении опечаток или ошибок осуществляется путем внесения записи в систему электронного документооборота.

2.18.3. При отсутствии технической возможности учет письменных обращений, заявлений об исправлении опечаток или ошибок осуществляется путем внесения записи в журнал учета.

2.19. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения письменных обращений, заявлений об исправлении опечаток или ошибок, 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, заявлений об исправлении опечаток или ошибок и образцами их заполнения.

2.20. 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 22.06.2015 №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, ее

предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.21. 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 либо МФЦ;
- 6) возможность обращения за получением муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос).

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 или МФЦ, 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.

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

2.22.1. Заявитель вправе обратиться с письменным обращением, заявлением об исправлении опечаток или ошибок любыми способами, предусмотренными настоящим Регламентом.

2.22.2. Заявитель может направить письменное обращение, заявление об исправлении опечаток или ошибок в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» и который 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 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Средства электронной подписи, применяемые заявителем при направлении письменного обращения, заявления об исправлении опечаток и ошибок, прилагаемых документов в электронной форме, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.22.3. При направлении заявителем письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов в электронной форме с использованием личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области представления документов, удостоверяющих личность, не требуется за исключением случаев, когда такие документы являются необходимым документом для предоставления муниципальной услуги.

2.22.4. Электронные документы предоставляются в следующих форматах:

- 1) xml – для формализованных документов;
- 2) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включая изображение;
- 3) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающие формулы;
- 4) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты.

2.22.5. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- 1) «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- 2) «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного изображения);
- 3) «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- 4) сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;
- 5) количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

2.22.6. Электронные документы должны обеспечивать:

- 1) возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;
- 2) содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию.

2.22.7. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 Гб.

2.22.8. Прием Администрацией письменного обращения, заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов осуществляются в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Регламента.

2.22.9. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

При этом по желанию заявителя информирование о ходе предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

2.22.10. Для приема документов от заявителя, не имеющего возможности по состоянию здоровья обратиться к специалисту структурного подразделения Администрации, по его просьбе, просьбе законных представителей или родственников, оформленной в письменном виде, осуществляется выход (выезд) специалиста структурного подразделения Администрации.

2.22.11. Результат заявителю по его выбору может быть направлен 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).

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:

- консультирование и рассмотрение Администрации обращений потребителей;
- исправление опечаток или ошибок в письменном ответе по существу рассмотрения обращения.

Консультирование и рассмотрение Администрацией обращений потребителей включает в себя следующие административные действия:

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

Исправление опечаток или ошибок в письменном ответе по существу рассмотрения обращения включает в себя следующие административные действия:

- 1) прием и регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов;
- 2) рассмотрение заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов и принятие решения;
- 3) направление результата предоставления 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 структурного подразделения Администрации 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 отдела, 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 в порядке живой очереди.

Факт обращения заявителя фиксируется в журнале личного приема.

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

В случае если в ходе личного приема ответ на обращение требует более детальной проработки, то заявитель составляет письменное обращение, и оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, указанном в пунктах 3.2.2 и 3.2.3 настоящего Регламента.

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.

3.2.2. Прием и регистрация письменных обращений.

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

Днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается день приема (регистрации) Администрацией письменного обращения потребителей по вопросам защиты их прав.

3.2.2.2. Прием и регистрация заявления осуществляется специалистом структурного подразделения Администрации.

3.2.2.3. При обращении заявителя письменное обращение и прилагаемые документы заявителя фиксируются в системе электронного документооборота.

3.2.2.4. При обращении в Администрацию ответственный специалист структурного подразделения Администрации:

а) устанавливает личность заявителя либо представителя заявителя 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; заверяет копии документов (кроме нотариально заверенных);

д) регистрирует письменное обращение и прилагаемые документы в системе электронного документооборота.

3.2.2.5. После регистрации документов, в тот же день они передаются главе местного самоуправления Сосновского муниципального округа Нижегородской области (далее – Глава округа). Глава округа в течение одного рабочего дня со дня регистрации документов определяет руководителя структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение обращения. Руководитель структурного подразделения Администрации в течение одного рабочего дня со дня регистрации документов определяет специалиста структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.2.6. Срок осуществления действий по регистрации документов – 15 минут в течение одного рабочего дня.

Срок определения специалиста, ответственного за рассмотрение письменного обращения и прилагаемых к нему документов – один рабочий день со дня регистрации документов.

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

3.2.2.8. Результатом административного действия является прием и регистрация письменного обращения и прилагаемых к нему документов и назначение специалиста, ответственного за рассмотрение письменного обращения и прилагаемых к нему документов.

3.2.2.9. Фиксация результата – занесение информации в систему электронного документооборота.

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 с указанием исполнителя.

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, то 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 рассмотрения обращения по существу, согласовывает в установленном порядке и передает на подпись уполномоченному должностному лицу.

3.2.3.4. Должностное лицо 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 передает на регистрацию.

3.2.3.5. Специалист, ответственный за регистрацию документов, после подписания в течение одного рабочего дня осуществляет регистрацию письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении, письма в соответствующий орган власти (организацию) либо письма об отказе в

предоставлении муниципальной услуги путем занесения данных в систему электронного документооборота или в журнал регистрации.

Номер письму присваивается одновременно с его регистрацией в системе электронного документооборота или в журнале регистрации.

3.2.3.6.Срок осуществления действий – 14 календарных дней с момента поступления на исполнение.

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

3.2.3.8.Критерий принятия решения о перенаправлении обращения – отсутствие полномочий по рассмотрению обращения.

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

3.2.3.10.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.

3.2.3.11.Фиксация результата – занесение информации в систему электронного документооборота.

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 структурного подразделения Администрации в течение одного рабочего дня после подписания и регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирует заявителя о принятом решении.

При этом по желанию заявителя информирование может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

3.2.4.3.Результат услуги по желанию заявителя вручается ему лично по месту нахождения Администрации в согласованное время либо направляется посредством почтовой связи или 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).

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

В случае обращения заявителя через МФЦ специалист структурного подразделения Администрации передает в МФЦ результат посредством курьерской доставки МФЦ по реестру передачи дел в течение одного рабочего дня со дня принятия решения.

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

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

3.2.4.6.Фиксация факта отправки результата предоставления муниципальной услуги – отметка в системе электронного документооборота.

3.2.4.7.Фиксация выдачи результата предоставления муниципальной услуги лично – в системе электронного документооборота.

3.2.4.8.Срок направления результата – в течение 1 рабочего дня со дня подписания и регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги (за исключением обращения за услугой через МФЦ).

3.3.Исправление опечаток или ошибок в письме о рассмотрении обращения по существу, письме о перенаправлении обращения либо письме об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов.

3.3.1.1.Основанием для начала административного действия «Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов» является поступившее от заявителя заявление об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов, непосредственно направленных по почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, через МФЦ, а также личное обращение в Администрацию.

Днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается день приема (регистрации) Администрацией заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов.

3.3.1.2.Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов осуществляются специалистом управления экономического развития Администрации.

3.3.1.3.При обращении заявителя на личном приеме в Администрации заявление об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемые документы заявителя фиксируются в системе электронного документооборота. При этом в случаях, если в заявлении об исправлении опечаток или ошибок отсутствует фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и (или) текст заявления не поддается прочтению, специалист структурного подразделения Администрации предлагает с согласия заявителя устранить выявленные недостатки в заявлении об исправлении опечаток или ошибок непосредственно на личном приеме.

Факт обращения заявителя фиксируется дополнительно в журнале личного приема.

3.3.1.4.При личном обращении заявителя в Администрацию, специалист структурного подразделения Администрации:

а) устанавливает личность обратившегося гражданина – заявителя (представителя заявителя физического лица) путем проверки документа, удостоверяющего его личность, а также документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя в случае обращения представителя;

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

в) проверяет правильность заполнения заявления об исправлении опечаток или ошибок, в том числе полноту внесенных данных, наличие документов, которые должны прилагаться к заявлению об исправлении опечаток или ошибок, соответствие представленных документов установленным требованиям;

г) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенных) друг с другом и принимает их после проверки

соответствия копий оригиналу, после чего оригиналы возвращаются заявителю, заверяет копии документов (кроме нотариально удостоверенных);

д) проставляет на заявлении об исправлении опечаток или ошибок штамп Администрации с указанием фамилии, инициалов и должности, даты приема и затем регистрирует заявление об исправлении опечаток или ошибок в системе электронного документооборота.

3.3.1.5. При личном обращении в Администрацию заявителю (представителю заявителя) выдается расписка о приеме и регистрации заявления об исправлении опечаток или ошибок и документов.

3.3.1.6. При направлении документов посредством почтовых отправлений специалист структурного подразделения Администрации вскрывает конверт и передает на регистрацию заявление об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов.

Регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и документов осуществляется в течение 1 рабочего дня.

3.3.1.7. После регистрации документов, в тот же день они передаются начальнику структурного подразделения Администрации. Начальник структурного подразделения Администрации в течение одного дня со дня регистрации документов определяет специалиста, ответственного за рассмотрение заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов.

3.3.1.8. Срок осуществления действий по регистрации документов – 15 минут в течение одного рабочего дня.

Срок определения специалиста, ответственного за рассмотрение заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов – один рабочий день со дня регистрации документов.

3.3.1.9. Критерий принятия решения о регистрации документов – поступление заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых документов.

3.3.1.10. Результатом административного действия является прием и регистрация заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов, назначение специалиста, ответственного за рассмотрение заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов.

3.3.1.11. Фиксация результата – занесение информации в систему электронного документооборота.

3.3.2. Рассмотрение и принятие решения по заявлению об исправлении опечаток или ошибок.

3.3.2.1. Основанием для начала административного действия «Рассмотрение и принятие решения по заявлению об исправлении опечаток или ошибок» является зарегистрированное заявление об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемые к нему документы с указанием исполнителя.

3.3.2.2. Специалист, ответственный за рассмотрение заявления об исправлении опечаток или ошибок и прилагаемых к нему документов:

а) осуществляет анализ заявления об исправлении опечаток или ошибок и представленных документов;

б) осуществляет поиск документов, на основании которых были подготовлены письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

г) сличает представленные заявителем документы и документы, которые хранятся в Администрации на предмет их тождественности;

д) в случае если при выявлении в предоставленных документах заявителем в письме о рассмотрении обращения по существу, письме о перенаправлении обращения, письме об отказе в предоставлении муниципальной услуги была допущена ошибка либо опечатка, подготавливает проект письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги в новой редакции, согласовывает их в

установленном порядке и передает на подпись уполномоченному должностному лицу;

е) в случае если в представленных документах заявителем отсутствуют расхождения с данными, указанными в письме о рассмотрении обращения по существу, письме о перенаправлении обращения, письме об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо заявитель не представил подтверждающие документы, подготавливает проект уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок согласно приложению 3 к настоящему Регламенту, согласовывает его в установленном порядке и передает его на подпись уполномоченному должностному лицу.

После подписания уведомление об отказе в исправлении опечаток или ошибок или письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги в новой редакции, передаются на регистрацию.

3.3.2.3. Специалист структурного подразделения Администрации, ответственный за регистрацию документов, после подписания в течение одного рабочего дня осуществляет регистрацию письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги, уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок путем занесения данных в систему электронного документооборота.

3.3.2.4. Срок осуществления действий – 4 рабочих дня.

3.3.2.5. Критерием принятия решения об исправлении опечаток или ошибок является наличие допущенных опечаток или ошибок.

3.3.2.6. Критерием принятия решения об отказе в исправлении опечаток или ошибок является отсутствие выявленных опечаток или ошибок либо отсутствие документов, подтверждающих наличие опечаток или ошибок.

3.3.2.7. Результатом рассмотрения обращения об исправлении допущенных опечаток и ошибок являются письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

3.3.2.8. Фиксация результата – в системе электронного документооборота.

3.3.3. Направление результата.

3.3.3.1. Основанием для начала административного действия «Направление результата» является подписанное и зарегистрированное письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

3.3.3.2. Специалист структурного подразделения Администрации в течение одного рабочего дня после подписания и регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок, информирует заявителя о принятом решении.

При этом по желанию заявителя информирование может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

3.3.3.3. Результат услуги по желанию заявителя вручается ему лично по месту нахождения Администрации в согласованное время либо направляется в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, но не позднее одного рабочего дня, следующего после подписания и регистрации письма о рассмотрении обращения по существу, письма о

перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

По почте заявителю направляется письмо с уведомлением о вручении в течение одного рабочего дня, следующим после подписания письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

При выдаче заявителю или представителю заявителя результата предоставления муниципальной услуги лично, заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность, а представитель заявителя – дополнительно документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

При получении результата предоставления муниципальной услуги лично, заявитель или представитель заявителя ставит подпись в журнале исходящей корреспонденции или на втором экземпляре вручаемого документа.

В случае если заявитель не явился в назначенное время за результатом в Администрацию, специалист структурного подразделения Администрации, ответственный за направление или вручение результата услуги, направляет его почтовым отправлением.

В случае обращения заявителя через МФЦ специалист структурного подразделения Администрации передает в МФЦ результат посредством курьерской доставки МФЦ по реестру передачи дел в течение одного рабочего дня со дня принятия решения.

3.3.3.4. Критерии принятия решения по выбору варианта отправки результата предоставления услуги заявителю – указание заявителя в расписке о приеме документов либо в заявлении об исправлении опечаток или ошибок.

3.3.3.5. Результатом является выданные (направленные) письмо о рассмотрении обращения по существу, письмо о перенаправлении обращения, письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги или уведомление об отказе в исправлении опечаток или ошибок.

3.3.3.6. Фиксация факта отправки результата предоставления муниципальной услуги – отметка в журнале регистрации почтовых отправлений.

3.3.3.7. Фиксация выдачи результата предоставления муниципальной услуги лично – в журнале исходящей корреспонденции или на втором экземпляре вручаемого документа.

3.3.3.8. Срок направления результата – один рабочий день, следующий после подписания письма о рассмотрении обращения по существу, письма о перенаправлении обращения, письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо уведомления об отказе в исправлении опечаток или ошибок (за исключением обращения за услугой через МФЦ).

3.4. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

3.4.1. Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области заявителю необходимо авторизоваться, затем выбрать ведомство, которое оказывает услугу, дату и время, указать запрашиваемые системой данные, если они не отобразились автоматически:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
номер телефона;
адрес электронной почты (по желанию).

3.4.2. Формирование заявления осуществляется заявителем посредством заполнения электронной формы на Едином портале государственных и

муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области без необходимости дополнительной подачи заявления какой-либо иной форме.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», созданной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери, ранее введенной информации;

возможность доступа гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное заявление направляется в Администрацию посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

3.4.3.Администрация обеспечивает прием заявления и его регистрацию в срок, установленный настоящим Регламентом, без необходимости повторного представления на бумажном носителе.

После регистрации заявление направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

После принятия заявления, в Личном кабинете заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области статус заявления обновляется до статуса «принято».

3.4.4.Специалист структурного подразделения Администрации не позднее следующего рабочего дня со дня получения заявления поданного в форме электронного документа:

- уведомляет в электронной форме о получении заявления;
- формирует и направляет в порядке межведомственного взаимодействия запросы в органы и организации, имеющие в распоряжении необходимые для предоставления муниципальной услуги документы и информацию, предусмотренные настоящим Регламентом.

3.4.5.Результат предоставления муниципальной услуги по выбору заявителя может быть направлен ему 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).

3.4.6.Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 1.3. настоящего Регламента.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о предварительной записи на прием;
- уведомление о приеме и регистрации заявления и прилагаемых документов;
- уведомление о результате предоставления муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги.

3.5.Направление письменного ответа потребителю либо отказ в предоставлении услуги.

3.5.1.По результатам рассмотрения обращения (жалобы) готовится ответ на обозначенные в заявлении вопросы либо, в случаях, установленных в пункте 2.10 Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Подготовленный ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию 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 должно быть указано, кому направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Начальник структурного подразделения Администрации подписывает ответ в течение одного рабочего дня, который регистрируется в установленном порядке.

Ответ получателю муниципальной услуги вручается лично под роспись либо направляется письменно и (или) по электронной почте в соответствии с реквизитами, указанными в заявлении, не позднее 30 дней.

По просьбе потребителя ответ на обращение (жалобу) может быть направлен с использованием средств коммуникационной связи.

3.5.2.Результат предоставления муниципальной услуги по выбору заявителя может быть направлен ему 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).

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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области.

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.

4.10. При предоставлении заявителю результата муниципальной услуги специалист структурного подразделения Администрации или работник МФЦ (в случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ) информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги, описывает процедуру оценки, обращает внимание заявителя, что участие в оценке является для него бесплатным.

4.11. После описания процедуры оценки специалист структурного подразделения Администрации предлагает заявителю оценить качество услуги путем заполнения анкеты или опросного листа.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации и ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также решений и (или) действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ

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

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

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

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также можно подать учредителю МФЦ – в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействия) работника МФЦ подается руководителю МФЦ в письменной форме на личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, МФЦ, 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, а также решений и (или) действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ осуществляется в соответствии с:

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 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 16.08.2012 № 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. Порядок обращения с жалобой на действия (бездействия) должностных лиц.

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 регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (последнее указывается в том случае, если муниципальная услуга предоставляется посредством комплексного запроса);

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

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

д) 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального округа Нижегородской области;

ж) 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;

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

и) 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области);

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ, в том числе в следующих случаях:

а) 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 Сосновского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

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

в) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального округа Нижегородской области;

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

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

а) официального сайта Администрации, 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, МФЦ, его руководителя и (или) работника, 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, МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ. 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, МФЦ за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Жалоба, поступившая в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения Администрацией, МФЦ, учредителем МФЦ, уполномоченными на ее рассмотрение не установлены. В случае обжалования отказа Администрации, должностных лиц Администрации, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги, МФЦ, работников МФЦ 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.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ, Администрация, МФЦ или учредитель МФЦ в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляем жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.12. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, представляющий муниципальную услугу, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

5.13. 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.

5.14. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

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

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.13 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.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, 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 27.07.2010 №

210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, МФЦ, 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.17. 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.

5.18. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ 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.

5.19. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.20. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ 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
предоставления муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение
органами местного самоуправления
обращений потребителей»

Главе местного самоуправления
Сосновского муниципального округа
Нижегородской области

от _____
(ФИО, паспортные данные: серия, номер, каким
органом и когда выдан паспорт)

Адрес заявителя: _____
(место регистрации физического лица)

Телефон (факс) заявителя: _____

Письменное обращение

(указывается суть обращения)

Приложение:

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

Выдать в МФЦ	
Направить в форме электронного документа в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	
Выдать на бумажном носителе при личном обращении в уполномоченный орган	
Направить почтовым отправлением	

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

Направления сообщения на электронную почту	
Направления в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	
Направления рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых смс-сообщений	

С обработкой, передачей и хранением персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях и объеме, необходимых для получения муниципальной услуги согласен.

Подпись _____ Дата _____
(ФИО физического лица)

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение
органами местного самоуправления
обращений потребителей»

Главе местного самоуправления
Сосновского муниципального округа
Нижегородской области

от _____
(ФИО, паспортные данные: серия, номер, каким
органом и когда выдан паспорт)

Адрес заявителя: _____
(место регистрации физического лица)

Телефон (факс) заявителя: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
об исправлении опечаток или ошибок

Прошу исправить следующие опечатки (ошибки)

№	Данные (сведения), указанные в письме Администрации	Данные (сведения), которые необходимо указать в письме Администрации	Обоснование с указанием реквизита(ов) документа(ов), на основании которых принималось решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении услуги
1.			

и направить письмо Администрации с указанием верных данных.

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

Выдать в МФЦ	
Направить в форме электронного документа в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	
Выдать на бумажном носителе при личном обращении в уполномоченный орган	
Направить почтовым отправлением	

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

Направления сообщения на электронную почту	
Направления в Личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ	
Направления рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых смс-сообщений	

С обработкой, передачей и хранением персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях и объеме, необходимых для получения муниципальной услуги согласен.

Подпись _____ Дата _____
(ФИО физического лица)

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение
органами местного самоуправления
обращений потребителей»

Кому _____
(фамилия, имя, отчество (последнее при
наличии))

Адрес заявителя: _____
(почтовый индекс и адрес, телефон, адрес
электронной почты)

Телефон (факс) заявителя: _____

**УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в исправлении опечаток или ошибок**

_____ (наименование уполномоченного органа)
на основании _____ отказано в
исправлении опечаток или ошибок.
Данный отказ может быть обжалован в досудебном порядке путем направления
жалобы в _____, а также в судебном порядке.

Дополнительно информируем: _____

_____ (указывается информация при наличии)

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии))