Проект

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Осуществление защиты прав потребителей на территории города Нижневартовска" |

В соответствии с Федеральным [законом](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=299541&rnd=95A041B3CF23CCEE86E6015C615E1B27&dst=27&fld=134) от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об органи­зации предоставления государственных и муниципальных услуг", поста­новлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 "О раз­работке и утверждении административных регламентов осуществления госу­дарственного контроля (надзора) и административных регламентов предостав­ления государственных услуг", постановлением администрации города от 25.07.2018 №1054 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и дей­ствия (бездействие) структурных подразделений администрации города Ниж­невартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муни­ципальных служащих, муниципального казенного учреждения "Нижневартов­ский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" и его работников", [постановлением](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=175490&rnd=95A041B3CF23CCEE86E6015C615E1B27&dst=100032&fld=134) администрации города от 17.09.2018 №1215 "О Порядке разработки и утверждения админи­стративных регламентов предоставления муниципальных услуг":

1. Утвердить административный [регламент](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=149963&rnd=95A041B3CF23CCEE86E6015C615E1B27&dst=100014&fld=134) предоставления муниципальной услуги "Осуществление защиты прав потребителей на территории города Нижневартовска" согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- постановления администрации города:

от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города";

от 03.07.2012 №792 "О внесении изменений в приложения 1 - 3 к постановлению администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города";

от 16.04.2013 №710 "О внесении изменений в приложение 1 к постановлению администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792)";

от 12.08.2013 №1676 "О внесении изменений в постановление администрации города от 18.08.2011 N 952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710)";

от 21.07.2014 №1407 "О внесении изменений в постановление администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710, 12.08.2013 №1676)";

от 18.09.2015 №1716 "О внесении изменений в приложения 1, 3 к постановлению администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710, 12.08.2013 №1676, 21.07.2014 №1407)";

от 24.03.2016 №379 "О внесении изменений в приложение 1 к постановлению администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710, 12.08.2013 №1676, 21.07.2014 №1407, 18.09.2015 №1716)";

от 21.03.2017 №409 "О внесении изменений в постановление администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением по потребительскому рынку администрации города" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710, 12.08.2013 №1676, 21.07.2014 №1407, 18.09.2015 №1716, 24.03.2016 №379, 26.08.2016 №1238)";

от 13.07.2018 №1007 "О внесении изменений в постановление администрации города от 18.08.2011 №952 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по осуществлению защиты прав потребителей" (с изменениями от 03.07.2012 №792, 16.04.2013 №710, 12.08.2013 №1676, 21.07.2014 №1407, 18.09.2015 №1716, 24.03.2016 №379, 26.08.2016 №1238, 21.03.2017 №409)";

- пункт 2 постановления администрации города от 26.08.2016 №1238 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории города Нижневартовска".

3. Департаменту общественных коммуникаций администрации города (С.В. Селиванова) обеспечить официальное опубликование постановления.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника управления по развитию промышленности и предпринимательства администрации города.

Глава города В.В. Тихонов

Приложение к постановлению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Осуществление защиты прав потребителей**

**на территории города Нижневартовска»**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление защиты прав потребителей на территории города Нижневартовска" (далее - административный регламент) регулирует отношения, возникающие при предоставлении муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей на территории города Нижневартовска» (далее - муниципальная услуга), устанавливает круг получателей муниципальной услуги, порядок информирования, сроки и последовательность административных процедур (действий) управления по развитию промышленности и предпринимательства администрации города Нижневартовска (далее - управление), муниципального казенного учреждения "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - многофункциональный центр), порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги, а также формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и принимаемых ими решений.

Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных административных действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей (получателей услуги).**

Заявителем на получение муниципальной услуги (получателем услуги) является потребитель, то есть 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 (далее – заявитель, получатель услуги либо потребитель).

За предоставлением муниципальной услуги от имени заявителя вправе обратиться его законный представитель, действующий в силу закона, или его представитель на основании доверенности (далее – представитель).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Информация о местах нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты управления, многофункционального центра размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска (www.n-vartovsk.ru) (далее - официальный сайт) в разделе «Муниципальные услуги» / «Правовые акты» / «Административные регламенты»;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (www.[86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru)) (далее - региональный портал).

1.3.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется:

- в устной форме (при обращении заявителя лично и (или) по телефону);

- в письменной форме (при письменном обращении заявителя в управление, по почте, электронной почте, факсу);

- в форме информационных (текстовых) материалов, размещенных на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

1.3.3. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы управления, графиком работы многофункционального центра (места размещения информации указаны в пункте 1.3.1).

В случае устного обращения (лично и (или) по телефону) заявителя специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист многофункционального центра осуществляют устное информирование обратившегося за информацией заявителя. Продолжительность информирования составляет не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителем по телефону или лично специалист управления, специалист многофункционального центра должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

* + 1. Для получения письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявители могут обратиться в управление, многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе (лично, по почте, факсу) или в электронной форме (по электронной почте).

Письменные обращения об информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответ на письменное обращение подписывается начальником управления и направляется на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении, адрес электронной почты или иным способом, указанным в обращении заявителя. Ответ на обращение предоставляется по выбору заявителя (если об этом указано в обращении) в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе.

Срок ответа на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги составляет 7 рабочих дней с даты регистрации обращения.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется многофункциональным центром в соответствии с соглашением о взаимодействии между администрацией города Нижневартовска и многофункциональным центром (далее - соглашение) и регламентом работы многофункционального центра.

* + 1. Справочная информация в форме информационных (текстовых) материалов для ознакомления размещается на информационных стендах и демосистемах, расположенных в холле перед кабинетами специалистов управления, предоставляющих муниципальную услугу, в помещении многофункционального центра, на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

Органы, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечивают размещение и актуализацию справочной информации.

1.3.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального порталов заявителю необходимо использовать информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

На Едином и региональном порталах размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

На Едином и региональном порталах информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем 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 взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.7. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и на официальном сайте размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Нижневартовска, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- места нахождения, график работы, график приема, справочные телефоны, адрес электронной почты управления;

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адрес электронной почты многофункционального центра;

- процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- текст административного регламента (извлечения - на информационных стендах, полный текст - на официальном сайте, Едином и региональном порталах; с полным текстом административного регламента можно также ознакомиться, обратившись к специалисту управления или специалисту многофункционального центра).

1.3.8. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется многофункциональным центром в соответствии с действующим законодательством и регламентом работы многофункционального центра.

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещении многофункционального центра осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376, на основании соглашения, требований к информированию, установленных административным регламентом.

1.3.9. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги управление в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.10. Информация о муниципальной услуге и порядке ее предоставления представляется бесплатно.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**: «Осуществление защиты прав потребителей».

2.1.1. Муниципальная услуга включает оказание правовой помощи заявителю по применению законодательства о защите прав потребителей (письменное и (или) устное консультирование по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей; оказание помощи в подготовке претензий, исковых заявлений о защите прав потребителей).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления - администрацией города Нижневартовска и осуществляется через управление, в состав которого входит отдел по защите прав потребителей (далее – отдел).

Наряду с управлением многофункциональный центр принимает участие в предоставлении муниципальной услуги в части осуществления приема письменных обращений потребителей и передачи их в управление в соответствии с соглашением.

В предоставлении муниципальной услуги не участвуют иные органы, организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

2.2.2. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон №210-ФЗ) установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Нижневартовска от 24.06.2011 №59.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- оказание заявителю правовой помощи по применению законодательства о защите прав потребителей в виде:

устного ответа на обращение (устная консультация), помощи в подготовке претензии в ходе устной консультации;

выдачи (направления) заявителю письменного ответа на обращение (письменная консультация);

- выдача (направление) заявителю мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Письменная либо устная консультация представляют собой разъяснение прав потребителей и необходимых действий по реализации и защите этих прав в соответствии с законодательством о защите прав потребителей применительно к конкретному вопросу (конкретной ситуации) заявителя, в том числе:

- об отношениях, регулируемых законодательством о защите прав потребителей;

- о правах и обязанностях потребителей;

- о правах и обязанностях продавца (изготовителя, исполнителя, импортера, уполномоченной организации или уполномоченного предпринимателя);

- о необходимых действиях по реализации и защите прав потребителей в досудебном порядке;

- о порядке составления и предъявления законных требований потребителем;

- о сроках удовлетворения требований потребителей;

- об ответственности за нарушение прав потребителей.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Управление рассматривает поступившие письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в управлении.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги через многофункциональный центр срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи письменного обращения из многофункционального центра в управление и его регистрации в управлении.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги – в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в управлении.

2.4.2. Устное консультирование потребителей по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей осуществляется по телефону либо при личном посещении управления потребителем непосредственно в момент обращения.

Консультирование по телефону не должно занимать более 15 минут, при необходимости более длительной консультации потребитель приглашается в отдел по защите прав потребителей управления.

Консультирование при личном посещении управления потребителем (а также оказание помощи в подготовке претензии) не должно занимать более 30 минут.

2.4.3. Оказание помощи в подготовке искового заявления о защите прав потребителя осуществляется по его письменному обращению в сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных обращений.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

Управление обеспечивает размещение и актуализацию вышеуказанного перечня.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.**

2.6.1. За предоставлением муниципальной услуги заявитель вправе обратиться:

- в устной форме (посредством обращения в управление лично и (или) по телефону (далее – устное обращение));

- в письменной форме (посредством личного представления письменного обращения на предоставление муниципальной услуги в управление или многофункциональный центр, направления письменного обращения на предоставление муниципальной услуги по почте, через Единый или региональный портал (далее – письменное обращение)).

2.6.2. Требования к документам, представляемым получателем муниципальной услуги, при обращении в письменной форме.

Получатель муниципальной услуги представляет письменное обращение на имя начальника управления, исполненное в произвольной форме, с указанием:

- своих фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона (при наличии);

- сути обращения, вопроса, по которому требуется оказание правовой помощи;

- личной подписи (подписи представителя) и даты.

В случае обращения заявителя через представителя к письменному обращению прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя.

В подтверждение доводов, изложенных в обращении, потребитель вправе представить по собственной инициативе документы и материалы, позволяющие конкретизировать вопрос (ситуацию), подтверждающие факт приобретения товара (услуги) и возникновения спорной ситуации, свидетельствующие о нарушении прав потребителя, либо их копии.

В письменном обращении о предоставлении муниципальной услуги заявитель указывает способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги: по почте, по электронной почте, получение лично в управлении.

2.6.3. При обращении в устной форме лично либо по телефону получатель муниципальной услуги указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес и телефон, подлежащие занесению в электронную карточку учета устных обращений, при личном обращении представляет для обозрения документ, удостоверяющий личность заявителя, личность и полномочия представителя (при обращении через представителя), также по собственной инициативе вправе представить имеющиеся документы, подтверждающие доводы и суть обращения (указанные в подпункте 2.6.2 пункта 2.6. административного регламента), для их исследования.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=8AC0BD87BAE8065E73106C10403CF92EA3E0BC20A3E9BE8576ACC955C7F87873269AA061642E2683nELBI) Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=8AC0BD87BAE8065E73106C10403CF92EA3E0BC20A3E9BE8576ACC955C7F87873269AA064n6L7I) статьи 7 указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу, по собственной инициативе;

- 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;

б) наличие ошибок в заявлении 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 многофункционального центра 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 многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Запрещается отказывать заявителям:

- в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте;

- в предоставлении муниципальной услуги в случае, если обращение и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или ни почтовый, ни электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

в) текст письменного обращения не поддается прочтению;

г) текст письменного обращения не позволяет определить его суть;

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

е) в письменном обращении о подготовке искового заявления не усматривается нарушений прав потребителей;

ж) в обращении обжалуется вступившее в силу судебное решение;

з) несоответствие вопроса полномочиям управления в области защиты прав потребителей;

к) несоответствие заявителя пункту 1.2 настоящего административного регламента;

л) от имени заявителя действует его представитель, у которого отсутствует документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.8.3. При наличии оснований для отказа, предусмотренных подпунктами а) или в) подпункта 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента, мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги на письменное обращение не дается (не направляется).

2.8.4. В случае если причины, по которым заявителю было отказано в предоставлении услуги, в последующем были устранены, он вправе вновь направить обращение в управление.

2.8.5. Непредставление заявителем документов и информации, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется безвозмездно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

2.11.1. Срок регистрации управлением письменного обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, составляет один рабочий день со дня поступления в управление.

2.11.2. При направлении письменного обращения заявителем по принципу "одного окна" через многофункциональный центр обращение подлежит регистрации в автоматизированной информационной системе многофункционального центра (далее - АИС МФЦ) в день обращения, в порядке и сроки, предусмотренные регламентом работы многофункционального центра. Срок регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре составляет 15 минут.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

При входе в здание должна иметься вывеска с полным наименованием управления, режимом работы и соответствующие указатели его местоположения.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах здания.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.12.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги оформляется соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, наименования соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

2.12.3. Рабочие места специалистов должны быть обеспечены персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, телефоном, оргтехникой и канцелярскими принадлежностями, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.12.4. Для ожидания приема отводится место, оборудованное посадочными местами и столами для обеспечения возможности оформления документов. Данное помещение оборудуется информационными стендами со справочной информацией, помогающей в оформлении документов. Информационные стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи должны быть сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, данные места оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами со справочной информацией, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Информационные стенды должны быть размещены на видном, доступном месте в любом из форматов (настенные стенды, напольные или настольные стойки), призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.12.5. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

2.12.6. В целях обеспечения конфиденциальности сообщаемой информации и защиты персональных данных посетителей во время приема запрещается присутствие в помещении посторонних лиц, не имеющих отношения к заявителю.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги.

За получением муниципальной услуги может обратиться любой потребитель, соответствующий пункту 1.2 настоящего административного регламента.

Прием ведется регулярно: понедельник - четверг с 09.00 до 17.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00).

Информация о муниципальной услуге предоставляется любыми доступными для заявителя способами: на информационных стендах, по телефону, при личном посещении, по письменному запросу, а также в электронной форме с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры (в том числе электронной почты, официального сайта, Единого или регионального порталов).

Муниципальная услуга может быть оказана по выбору обратившегося в любой форме, предусмотренной подпунктом 2.6.1. пункта 2.6 настоящего административного регламента.

Обеспечена возможность подачи обращения по принципу «одного окна» через многофункциональный центр, в том числе для предоставления двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя, а также возможность получения муниципальной услуги в любом многофункциональном центре Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по выбору заявителя (экстерриториальный принцип).

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков и последовательности выполнения административных процедур, предусмотренных административным регламентом;

- соблюдение нормативов времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решения, принимаемые и осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав потребителя;

- полнота и достоверность информации, предоставляемой заявителям;

- простота и ясность изложения информации;

- внимательное, корректное и вежливое отношение к заявителям;

- использование официально-делового стиля речи.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

**2.14.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.**

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением.

Оказание муниципальной услуги в многофункциональном центре заключается в принятии, регистрации письменного обращения (в том числе в рамках комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг) и прилагаемых к нему документов и перенаправлении обращения о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, в порядке и в сроки, предусмотренные соглашением, в управление для непосредственного предоставления муниципальной услуги. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами управления, предоставляющего муниципальную услугу.

В соответствии со статьей 15.1 Федерального закона №210-ФЗ многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае многофункциональный центр для обеспечения получения заявителем государственных и муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и муниципальных услуг, с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление многофункциональным центром от его имени действий, необходимых для их предоставления.

На основании комплексного запроса предоставляются муниципальные услуги, за исключением включенных в перечень муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утвержденных постановлением администрации города Нижневартовска от 05.07.2018 №951 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых не осуществляется по комплексному запросу через муниципальное казенное учреждение «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных услуг, указанных в комплексном запросе.

**2.14.2.** **Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого или регионального портала осуществляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с законодательством об электронной подписи.

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=87F2BE5CBF1D50A851FA4895361E76FB681050E46B4A2197FA0930D85Cj6h6G) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 №852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг".

В соответствии со [статьей 11.1](consultantplus://offline/ref=87F2BE5CBF1D50A851FA4895361E76FB681A50EB6D4B2197FA0930D85C6681BADDC38D4A56jBh9G) Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" органы местного самоуправления, а также организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору граждан (физических лиц) и организаций информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

Информация, необходимая для осуществления полномочий органов местного самоуправления, может быть представлена гражданами (физическими лицами) в органы местного самоуправления в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме,**

**а также особенности выполнения административных процедур**

**в многофункциональных центрах**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), а также перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме и перечень административных процедур (действий), выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение обращения о предоставлении муниципальной услуги;

- направление (выдача) документов, являющихся результатом рассмотрения обращения.

**3.2. Прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги.**

3.2.1. Основания для начала административной процедуры:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит поступление обращения в письменной или устной форме.

3.2.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

а) Специалист многофункционального центра при приеме письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, наличие документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае обращения заявителя через представителя).

Письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в многофункциональный центр, подлежит обязательной регистрации специалистом многофункционального центра в АИС МФЦ в день поступления в многофункциональный центр. Срок регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре в момент подачи документов составляет 15 минут.

В случае подачи письменного обращения через многофункциональный центр специалист многофункционального центра, принявший письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги, выдает заявителю расписку о приеме документов.

б) Специалист управления, отвечающий за делопроизводство, осуществляет прием письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, поступившего по почте либо лично от заявителя либо от работника многофункционального центра, и его регистрацию в системе электронного документооборота и делопроизводства в администрации города в течение одного рабочего дня со дня поступления в управление, регистрация подтверждается соответствующим штампом, проставляемым на обращении, с указанием номера и даты регистрации.

в) По каждому устному обращению о предоставлении муниципальной услуги в виде консультации по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей специалистами отдела в момент обращения потребителя заводится электронная карточка устных обращений (консультаций), нумерация которой осуществляется автоматически в момент ее сохранения, сведения из которой переносятся в электронный журнал учета устных обращений (консультаций) по форме согласно приложению к настоящему административному регламенту.

Ежемесячно журнал учета устных обращений (консультаций) дублируется на бумажных носителях информации.

3.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение действия, связанного с приемом и регистрацией обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Прием и регистрацию письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги в управлении осуществляет специалист, отвечающий за делопроизводство в управлении.

Прием, регистрацию и передачу в управление письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляют специалисты многофункционального центра, ведущие прием заявителей и обработку документов.

Прием и регистрацию устных обращений о предоставлении муниципальной услуги осуществляет специалист отдела.

3.2.4. Критерий принятия решения.

Критерий принятия решения о приеме и регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги: подача получателем услуги письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги или устное обращение за предоставлением консультации.

3.2.5. Результат выполнения административной процедуры (действия) и порядок передачи результата: принятое и зарегистрированное письменное обращение; созданная электронная карточка устного обращения (консультации). Зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги (в том числе поступившее в управление из многофункционального центра, через Единый или региональный портал) передается начальнику управления для назначения ответственных за административную процедуру по рассмотрению письменного обращения.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры (действия):

- присвоение письменному обращению порядкового номера в системе электронного документооборота и делопроизводства в администрации города, проставление на письменном обращении штампа управления с указанием номера и даты регистрации;

- присвоение номера электронной карточке устного обращения (консультации);

- в случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр - регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги в АИС МФЦ, выдача заявителю расписки о приеме документов, составление реестра, по которому поступившее письменное обращение передается в управление.

**3.3. Рассмотрение обращения о предоставлении муниципальной услуги.**

3.3.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного обращения является зарегистрированное письменное обращение.

Основанием для начала рассмотрения устного обращения служит внесение данных о потребителе в электронную карточку устных обращений (консультаций) и поступление вопроса от получателя услуги.

3.3.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Письменное обращение в день поступления представляется начальнику управления либо лицу, исполняющему его обязанности, для наложения резолюции, в соответствии с которой обращение передается специалистом, ответственным за ведение делопроизводства в управлении, для исполнения в отдел по защите прав потребителей управления в течение одного рабочего дня.

а) Специалист отдела, которому начальником отдела в течение одного рабочего дня передано для исполнения письменное обращение, рассматривает его по существу в пределах компетенции в соответствии с резолюцией начальника управления и рекомендациями начальника отдела, готовит проект ответа или мотивированного отказа (далее – документ, являющийся результатом предоставления услуги) и передает его на подпись начальнику управления после согласования с начальником отдела в срок не более 25 дней со дня поступления обращения в отдел.

В ходе рассмотрения письменного обращения по существу специалист отдела, ответственный за рассмотрение письменного обращения, знакомится с обращением потребителя и приложенными к нему документами (при их наличии), анализирует ситуацию, заявленную потребителем, оценивает правомерность требований потребителя и возможность восстановления нарушенных прав.

Если в письменном обращении и представленных документах усматриваются факты нарушения прав потребителей и требования потребителя являются правомерными, а в тексте обращения содержится просьба об оказании помощи в подготовке претензии, специалист отдела, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа на письменное обращение, к которому прилагается проект претензии.

В случае если в письменном обращении о подготовке претензии и представленных документах не усматривается нарушение прав потребителя, специалист отдела, ответственный за рассмотрение письменного обращения, готовит проект ответа.

Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения документ, являющийся результатом предоставления услуги, должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- содержать разъяснения законодательства о защите прав потребителей, если требования потребителя, заявленные субъекту предпринимательства, не подлежат удовлетворению;

- в случае несоответствия вопроса полномочиям управления в области защиты прав потребителей, документ должен содержать соответствующие разъяснения в том числе о подведомственности вопроса.

Начальник управления в срок не более 2-х дней рассматривает и подписывает документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

После подписания документа, являющегося результатом предоставления услуги, начальником управления он подлежит регистрации специалистом управления, ответственным за ведение делопроизводства в управлении.

б) Если в письменном обращении об оказании помощи в подготовке искового заявления и представленных документах усматриваются факты нарушения прав потребителя и требования потребителя являются правомерными, специалист отдела, ответственный за рассмотрение письменного обращения, готовит проект искового заявления о защите прав потребителя на основании документов, представленных получателем муниципальной услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства. Проект искового заявления подлежит согласованию с начальником отдела, после чего специалист, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа на письменное обращение.

В случае если в письменном обращении о подготовке искового заявления и представленных документах не усматривается нарушение прав потребителя, специалист отдела, ответственный за рассмотрение письменного обращения, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Рассмотрение письменного обращения, подготовка проекта искового заявления, проекта ответа на обращение или мотивированного отказа осуществляются в срок не более 25 дней со дня поступления обращения в отдел.

в) Муниципальная услуга в части устного консультирования предоставляется специалистами отдела непосредственно в момент обращения получателя услуги лично либо по телефону. В исключительных случаях при необходимости изучения дополнительных материалов или норм права получателю услуги назначается время дополнительной консультации не позднее чем через 7 дней.

Консультирование осуществляется следующими способами по выбору потребителя:

- устное разъяснение законодательства специалистом отдела;

- предоставление возможности самостоятельно ознакомиться с законодательством;

- предоставление выписки из законодательства в части, имеющей отношение к ситуации;

- разъяснение оптимального алгоритма действий, направленных на защиту прав потребителя.

В ходе консультирования по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей получателю услуги по его желанию оказывается помощь в подготовке претензии к субъекту предпринимательства, допустившему нарушение законодательства о защите прав потребителей, в целях урегулирования вопроса в досудебном порядке.

3.3.3. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

- за наложение резолюции на письменное обращение, подписание документа, являющегося результатом предоставления услуги – начальник управления либо лицо, исполняющее его обязанности;

- за рассмотрение письменного обращения по существу вопроса, подготовку проекта искового заявления, подготовку проекта документа, являющегося результатом рассмотрения письменного обращения - начальник отдела, специалист отдела;

- за рассмотрение устного обращения, устное консультирование – специалист отдела.

3.3.4. Критерии принятия решений.

Критериями принятия решения о предоставлении муниципальной услуги являются наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных подпунктом 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры по рассмотрению письменного обращения является зарегистрированный письменный ответ о предоставлении муниципальной услуги (об оказании потребителю правовой помощи по практическому применению законодательства о защите прав потребителей в письменной форме) либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Если в письменном обращении содержится просьба об оказании помощи в подготовке претензии, а в тексте обращения и представленных документах усматриваются факты нарушения прав потребителей, то к письменному ответу прилагается подготовленный проект претензии.

Результатом административной процедуры по рассмотрению письменного обращения о подготовке искового заявления о защите прав потребителя являются зарегистрированный письменный ответ на обращение и проект искового заявления о защите прав потребителя либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги (по оказанию помощи по подготовке искового заявления).

Результатом административной процедуры по рассмотрению устного обращения является устная консультация, получение потребителем правовой помощи по практическому применению законодательства о защите прав потребителей, а при наличии оснований для отказа, предусмотренных подпунктом 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента – устный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется путем регистрации документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, специалистом управления, ответственным за делопроизводство, в системе электронного документооборота и делопроизводства в администрации города.

Результат предоставления устной консультации фиксируется в электронной карточке устных обращений (консультаций).

**3.4. Направление (выдача) результата рассмотрения обращения.**

3.4.1. Основания для начала административной процедуры.

Результат рассмотрения устного обращения предоставляется получателю услуги в момент его рассмотрения и отдельного действия по направлению (выдаче) результата не требуется.

Основанием для начала административного действия по направлению (выдаче) результата рассмотрения письменного обращения является оформленный и зарегистрированный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Оформленный и зарегистрированный первый экземпляр ответа или мотивированного отказа на письменное обращение, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в двухдневный срок с момента регистрации (в пределах общего срока рассмотрения обращения, который составляет 30 дней со дня регистрации обращения в управлении), направляется (вручается) заявителю.

Ответ или мотивированный отказ на письменное обращение направляется (вручается) заявителю по почтовому адресу либо иным способом, указанным в обращении (по электронной почте, получение лично в управлении).

В случае изъявления желания заявителем получить документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги лично в управлении, специалист отдела, ответственный за рассмотрение письменного обращения, уведомляет заявителя по телефону и предлагает получить его в соответствии с графиком работы управления.

Ответ или мотивированный отказ вручается заявителю под роспись на втором экземпляре, остающемся в управлении. Если документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги не получен заявителем лично либо через его представителя в сроки, предусмотренные для рассмотрения обращения, он направляется по почте либо электронной почте (в зависимости от сведений, указанных в письменном обращении).

Если письменный ответ на обращение заявителя об оказании помощи в подготовке искового заявления о защите прав потребителей, в соответствии с подпунктом 3.3.5 пункта 3.3 настоящего административного регламента, подготавливается вместе с проектом искового заявления, и ответ направляется по почте либо электронной почте (в зависимости от сведений, указанных в письменном обращении), то в тексте направляемого заявителю ответа указывается о необходимости лично получить проект искового заявления в соответствии с графиком работы управления. В случае получения такого ответа при личном посещении управления, ответ и проект искового заявления вручаются под роспись.

3.4.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры (действия).

Должностным лицом, ответственным за направление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, по почте, электронной почте, является специалист, ответственный за ведение делопроизводства в управлении.

Выдачу заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляют:

- специалист управления, ответственный за ведение делопроизводства в управлении;

- специалист отдела, ответственный за рассмотрение обращения.

3.4.4. Критерий принятия решений.

Критерий принятия решения о выдаче (направлении) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги: наличие оформленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Результатом выполнения административной процедуры являются:

- выданные заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, в управлении;

- направленные заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном подпунктом 3.4.2 настоящего пункта.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- отметка заявителя (подпись, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата) о получении им результата предоставления муниципальной услуги, которая ставится заявителем на втором экземпляре полученного документа;

- квитанция, уведомление о вручении при направлении результата предоставления муниципальной услуги почтовым отправлением;

- распечатка ссылки об отправке электронного сообщения - при направлении документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги по электронной почте.

3.4.7. **Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого и регионального порталов.**

Заявителю обеспечивается возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги посредством Единого и регионального порталов, а также официального сайта.

В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством Единого или регионального портала.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в управлении графика приема заявителей.

Управление не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином или региональном портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином и региональном порталах размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

- заполнение полей электронной формы запроса 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" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином и региональном порталах, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Едином или региональном портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные в подпункте 2.6.2 пункт 2.6 административного регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Управление посредством Единого или регионального портала.

Управление обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации Управлением электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса.

Заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого или регионального портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

Прием и регистрация запроса осуществляются специалистом управления, ответственным за делопроизводство.

После регистрации запрос направляется специалисту управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с резолюциями начальника управления и начальника отдела.

После принятия запроса специалистом управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином или региональном портале обновляется до статуса "принято".

Заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального портала.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю управлением в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого или регионального портала по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о записи на прием в управление;

- уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

- уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценки качества предоставления муниципальной услуги на Едином или региональном портале.

Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

Оценка заявителем качества предоставления услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления органом услуги.

Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в соответствии со [статьей 11.2](consultantplus://offline/ref=8E1F481E9E79CBE0A183408774279CFC2CD48C30DA76D1C8BD6BAEED46DA2628729CC7704D396805633E949782884626E1B5538F1Bb3dDL) Федерального закона №210-ФЗ и в порядке, установленном [постановлением](consultantplus://offline/ref=8E1F481E9E79CBE0A183408774279CFC2ED38D3EDC7FD1C8BD6BAEED46DA2628609C9F7C4D397D503364C39A83b8d7L) 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".

**IV. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений при предоставлении муниципальной услуги управлением осуществляется начальником управления.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления либо лицом, исполняющим его обязанности.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением начальника управления либо лица, исполняющего его обязанности.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления либо лицом, исполняющим его обязанности, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц управления, принятые или осуществленные ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется в порядке, предусмотренном разделом V настоящего административного регламента.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению, и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные нарушения и указываются предложения по их устранению.

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

4.3. Контроль за выполнением административных процедур специалистами многофункционального центра осуществляется директором многофункционального центра, заместителем директора многофункционального центра в порядке, установленном локальными актами многофункционального центра.

4.4. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты управления и многофункционального центра в форме письменных и устных обращений в адрес управления и многофункционального центра.

**4.5. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.**

4.5.1. Должностные лица управления несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

4.5.2. Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.5.3. В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз "Об административных правонарушениях" должностные лица администрации города, а также работники многофункционального центра несут административную ответственность за нарушение административного регламента, выразившееся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям многофункциональных центров).

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную**

**услугу, многофункционального центра, организаций, указанных**

**в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ,**

**а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу.**

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги управлением, многофункциональным центром, а также их должностными лицами, муниципальными служащими, работниками.

**5.2. Предмет жалобы.**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) управления, многофункционального центра, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона №210-ФЗ заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона №210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=435803D2C349792A39767FEE895360C7633A4CF8C95A5D17680A8ADFAAD8A6F7BBB2BF2AD5CF38AEsCB2G) Федерального закона №210-ФЗ;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ;

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

- 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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ;

- 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 №210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ*.*

5.2.3. В соответствии с частью 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.3. Органы местного самоуправления, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба.**

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра - в департамент муниципальной собственности и земельных ресурсов администрации города (далее - учредитель многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) управления, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, подается в управлениеи рассматривается начальником управления.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника управления подаются главе города через управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются директору многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, директора многофункционального центра, подаются учредителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) управления, начальника управления, должностного лица или муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления города Нижневартовска, Единого либо регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, директора многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Единого портала МФЦ Югры, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Основанием для рассмотрения жалобы является ее поступление в управление, многофункциональный центр, управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города, учредителю многофункционального центра.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляют:

- управление*,* многофункциональный центр, привлекаемая организация в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги);

- управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города (при подаче жалобы главе города);

- учредитель многофункционального центра (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, директора многофункционального центра) в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг управлением, работы администрации города, многофункционального центра, а также с графиком работы управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города, учредителя многофункционального центра, привлекаемых организаций.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

5.4.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством:

- официального сайта органов местного самоуправления города Нижневартовска;

- официальных сайтов привлекаемых организаций;

- Единого либо регионального портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его директора и работников);

- 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 (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его директора и работников).

5.4.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.3*,* могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы.**

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа управления, его должностного лица, муниципального служащего либо многофункционального центра и его работников, привлекаемой организации, ее работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией города.

При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении администрации города.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.5.3. В случае если жалоба подана лицу, не уполномоченному на рассмотрение жалобы в соответствии с подпунктом 5.3.1 пункта 5.3 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное лицо направляет жалобу лицу, уполномоченному на ее рассмотрение в соответствии с подпунктом 5.3.1 пункта 5.3 административного регламента, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем структурном подразделении администрации города.

**5.6. Результат рассмотрения жалобы.**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю (его представителю) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, руководителе либо работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

5.7.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.7.2. В случае получения жалобы в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

5.7.3. Письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке управления либо главы города, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, привлекаемой организации и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

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

**5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

5.8.1. При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункционального центра 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8.3. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

г) если в действиях управления, должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, работников многофункционального центра отсутствуют нарушения норм действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги.

5.8.4. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит ее рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

**5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.**

5.9.1. Все решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

**5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

5.10.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска, Едином и региональном порталах.

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Осуществление защиты прав потребителей»

**Ж У Р Н А Л**

**учета устных обращений (консультаций)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата**  **обращения** | **Ф.И.О.**  **заявителя, адрес,**  **телефон** | **Наименование продавца**  **товара,**  **исполнителя**  **услуги** | **Недостаток,**  **причина**  **обращения** | **Стоимость (руб.)** | **Статьи законодательства** | **Вид**  **оказанной**  **помощи** | **Результат**  **рассмотрения** |