Постановление Администрации городского округа ЗАТО Фокино Приморского края от 19 февраля 2025 г. N 417-па "Об утверждении Административного регламента отдела экономического развития администрации городского округа ЗАТО Фокино "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:
17 марта 2025 г.

В соответствии с Федеральными Законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлениями Муниципального учреждения администрация городского округа ЗАТО город Фокино от 15.04.2010 N 318-па "Об утверждении Реестра муниципальных услуг городского округа ЗАТО город Фокино", от 27.04.2010 N 346-па "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг", руководствуясь Уставом городского округа ЗАТО Фокино, администрация городского округа ЗАТО Фокино

постановляет:

1. Утвердить Административный регламент отдела экономического развития администрации городского округа ЗАТО Фокино "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (прилагается).

2. Директору (главному редактору) МАУ "Редакция СМИ ЗАТО Фокино" Чапуле Е.В. опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы городского округа ЗАТО Фокино Д.А. Бобер

Приложение
к постановлению администрации
городского округа ЗАТО Фокино
от 19.02.2025 N 417-па

Административный регламент отдела экономического развития администрации городского округа ЗАТО Фокино "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей"

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:
17 марта 2025 г.

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при рассмотрении жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации городского округа ЗАТО Фокино Приморского края (далее - администрация) и их должностными лицами, взаимодействия структурных подразделений администрации с заявителями, иными органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей:

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане, проживающие на территории городского округа ЗАТО Фокино Приморского края (далее - ЗАТО Фокино), имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся лично, либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные обращения, а также обратившиеся по телефону (далее - заявитель).

1.2.2. От имени заявителя за предоставлением муниципальной услуги может обратиться представитель, наделенный полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в структурное подразделение администрации ЗАТО Фокино, предоставляющего муниципальную услугу (далее - администрация, уполномоченный орган) или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);

2) по телефону уполномоченного органа или многофункциональный центр;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты или факсимильной связи;

4) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал);

5) на официальном сайте Администрации http://adm.fokino-prim.ru/ в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее - официальный сайт администрации);

6) на информационных стендах, расположенных в помещениях органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления - администрации, многофункциональный центр.

1.3.2. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги:

1) адресов уполномоченного органа и многофункционального центра, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

2) справочной информации о работе уполномоченного органа (структурных подразделений уполномоченного органа);

3) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

4) порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

5) порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

6) по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

7) порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;

8) получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо уполномоченного органа, работник многофункциональный центр, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим вопросам):

1) ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

2) если должностное лицо уполномоченного органа не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию;

3) если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

а) изложить обращение в письменной форме;

б) назначить другое время для консультации;

4) должностное лицо уполномоченного органа не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение;

5) продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут;

6) информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.3.4. По письменному обращению должностное лицо уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

1.3.5. На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861.

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.

1.3.6. На официальном сайте уполномоченного органа, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

1) О месте нахождения и графике работы уполномоченного органа и их структурных подразделений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также многофункциональных центров.

2) Справочные телефоны структурных подразделений уполномоченного органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии).

3) Адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи уполномоченного органа в сети "Интернет".

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: отдел экономического развития администрации (далее - исполнитель услуги, уполномоченный орган).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

2) консультирование при личном обращении, в том числе при телефонном звонке заявителя (далее - консультирование) о механизме реализации прав потребителей в соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги фиксируется в муниципальной информационной системе электронного документооборота и управления взаимодействием администрации.

Способ получения результата предоставления муниципальной услуги зависит от способа, указанного в заявлении.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителя лично в уполномоченный орган, почтой, с использованием Единого портала, в многофункциональном центре - 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в уполномоченном органе;

2.4.2. максимальный срок консультирования заявителей:

при личном обращении заявителя в уполномоченный орган - 30 минут;

при телефонном звонке заявителя в уполномоченный орган - 15 минут.

Устное консультирование заявителей при оказании муниципальной услуги посредством Единого портала, многофункционального центра не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

2.5.1. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон "О защите прав потребителей");

2.5.2. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

2.5.3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов), указанных в настоящем пункте административного регламента, подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации, Едином портале.

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

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, который заявитель должен предоставить самостоятельно:

1) документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт) - в случае личного обращения заявителя в уполномоченный орган;

2) письменное обращение в произвольной форме (в случае обращения в электронной форме, в том числе посредством Регионального портала, почтой, многофункциональный центр), в котором указывает:

наименование уполномоченного органа или фамилию, имя, отчество должностного лица уполномоченного органа (начальника управления экономического развития администрации), фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен результат предоставления услуги, суть обращения.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе: документы, подтверждающие факт совершения покупки и (или) оказания услуги.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

1) текст письменного обращения не поддается прочтению;

2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес для направления ответа;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью.

2.8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) в письменном обращении или устном обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему неоднократно (2 и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали исполнителю услуги;

2) по вопросам, содержащимся в письменном обращении или устном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) от потребителя поступило заявление о прекращении рассмотрения письменного обращения;

4) в письменном обращении или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не регулируется законодательством о защите прав потребителей.

Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

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

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги - не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги - не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

2.11.1. Срок регистрации письменных обращений, в том числе направленных по электронной почте, не должен превышать 1 рабочий день с момента поступления письменного обращения (далее - заявление) заявителя в уполномоченный орган.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в уполномоченный орган с использованием Единого портала, многофункционального центра, в виде электронного документа, регистрируется не позднее первого рабочего дня после поступления заявления в уполномоченный орган.

Заявления, поступившие с использованием Единого портала, многофункционального центра, в виде электронного документа в нерабочее время, в выходной или нерабочий праздничный день, регистрируются уполномоченным органом в первый рабочий день со дня обращения заявителя.

2.11.2. Устные обращения подлежат регистрации в момент личного приема заявителя должностным лицом уполномоченного органа (далее - исполнитель), при этом срок регистрации не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов предоставления муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае, если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание уполномоченного органа должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

наименование;

местонахождение и юридический адрес;

режим работы;

график приема;

номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и наименования отдела;

фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

графика приема заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано

персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются:

возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

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

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

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

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги определяются как выполнение уполномоченным органом взятых на себя обязательств по предоставлению муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления и оцениваются следующим образом:

1) доступность:

а) % (доля) заявителей (представителей заявителя), ожидающих получения муниципальной услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов;

б) % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов;

в) % (доля) заявителей (представителей заявителя), для которых доступна информация о получении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), - 100 процентов;

г) % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 процентов;

д) % (доля) граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональном центре, - 90 процентов;

2) качество:

а) % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, - 90 процентов;

б) % (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов;

3) количество взаимодействий:

а) при предоставлении муниципальной услуги заявитель дважды взаимодействует с должностными лицами при обращении в уполномоченный орган, с заявлением о предоставлении услуги и получением результата.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.14.2. Размер платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.14.3. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре

(при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между администрацией и многофункциональным центром):

1) Уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги в многофункциональном центре. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом на основании постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (далее - Постановление N 797).

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в многофункциональный центр, расположенный на территории ЗАТО Фокино.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с графиком работы многофункционального центра.

Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя в многофункциональный центр сотрудник, ответственный за прием документов:

устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, представителя заявителя - на основании документов, удостоверяющих его личность и полномочия (в случае обращения его представителя);

проверяет представленное заявление и документы на предмет:

текст в заявлении поддается прочтению;

в заявлении указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица либо наименование юридического лица;

заявление подписано уполномоченным лицом;

приложены документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах;

заполняет сведения о заявителе и представленных документах в автоматизированной информационной системе (АИС МФЦ);

выдает расписку в получении документов на предоставление услуги, сформированную в АИС МФЦ;

информирует заявителя о сроке предоставления муниципальной услуги, способах получения информации о ходе исполнения муниципальной услуги;

уведомляет заявителя о том, что невостребованные документы хранятся в многофункциональном центре в течение 30 дней, после чего заявление и прилагаемые к нему документы передаются в уполномоченный орган в соответствии с соглашением о взаимодействии между администрацией и многофункциональным центром.

Заявление и документы, принятые от заявителя на предоставление муниципальной услуги, передаются в уполномоченный орган в сроки, предусмотренные соглашением о взаимодействии между администрацией и многофункциональным центром, по сопроводительному реестру, содержащему дату и отметку о передаче, оформленному в двух экземплярах. Указанный реестр заверяется сотрудником многофункционального центра и передается специалисту уполномоченного органа под подпись. Один экземпляр сопроводительного реестра остается в уполномоченном органе и хранится как документ строгой отчетности отдельно от личных дел, второй - хранится в многофункциональном центре. В заявлении производится отметка с указанием реквизитов реестра, по которому переданы заявление и документы.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном обращении заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги в многофункциональном

центре.

Ответственность за выдачу результата предоставления муниципальной услуги несет сотрудник многофункционального центра, уполномоченный руководителем многофункционального центра.

Для получения результата предоставления муниципальной услуги в многофункциональный центр заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность и расписку.

В случае обращения представителя заявителя представляются документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия представителя заявителя.

Сотрудник многофункционального центра, ответственный за выдачу документов, выдает документы заявителю и регистрирует факт их выдачи в АИС МФЦ. Заявитель подтверждает факт получения документов своей подписью в расписке, которая остается в многофункциональном центре.

Максимальный срок выдачи результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Невостребованные документы хранятся в многофункциональном центре в течение 30 дней, после чего передаются в уполномоченный орган.

2.14.4. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой уполномоченным органом по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги, в многофункциональном центре не предусмотрены.

2.14.5. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы в электронной форме через Единый портал с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через Единый портал;

обращение за услугой через Единый портал осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги, содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной настоящим Административным регламентом) (далее - запрос);

обращение заявителя в уполномоченный орган указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

при направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

формирование запроса;

прием и регистрация уполномоченным органом запроса и документов;

получение результата предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

3.1.1. прием письменных обращений заявителей и их регистрация (далее - "Прием");

3.1.2. рассмотрение письменных обращений, проверка оснований для предоставления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, подготовка проекта ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа (далее - "Рассмотрение");

3.1.3. подписание письменного ответа заявителю (далее - "Подписание");

3.1.4. выдача результата предоставления муниципальной услуги (далее - "Выдача");

3.1.5. прием и регистрация устных обращений заявителя, устное консультирование по вопросам защиты прав потребителей (далее - "Консультирование").

3.2. Основанием для начала административной процедуры "Прием" является письменное обращение заявителя (его представителя) с приложением к заявлению документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента.

Специалист, ответственный за делопроизводство:

устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность;

проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, исходя из перечня документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента;

при выявлении оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7 Административного регламента, заявителю отказывается в приеме письменного обращения (заявления);

при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7 Административного регламента, специалист, ответственный за делопроизводство, фиксирует факт приема письменного обращения в журнале регистрации в день поступления письменного обращения и, не позднее дня регистрации письменного обращения заявителя передает его с приложенным к нему пакетом документов начальнику уполномоченного органа.

Результатом административной процедуры является прием, регистрация и передача письменного обращения заявителя начальнику уполномоченного органа.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день со дня поступления письменного обращения заявителя в уполномоченный орган.

3.3. Основанием для начала административной процедуры "Рассмотрение" является поступление зарегистрированного письменного обращения начальнику уполномоченного органа.

3.3.1. Начальник уполномоченного органа:

1) рассматривает письменное обращение заявителя;

2) определяет специалиста, ответственного за подготовку результата муниципальной услуги;

3) направляет в порядке делопроизводства письменное обращение на исполнение специалисту, ответственному за подготовку результата муниципальной услуги (далее - специалист).

3.3.2. Специалист при получении письменного обращения:

1) выявляет существо поставленных в обращении вопросов;

2) обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение письменного обращения;

3) в случае необходимости посещает хозяйствующий субъект (продавца, исполнителя, изготовителя товаров, работ, услуг) для установления фактов, изложенных в письменном обращении;

4) проводит анализ нормативной базы по вопросам, затронутым в письменном обращении;

5) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента, подготавливает проект письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и направляет его на согласование и подписание в соответствии с инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в администрации;

6) при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных в пункте 2.8 Административного регламента, подготавливает проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований для отказа и направляет его на подписание начальнику уполномоченного органа.

Результатом административной процедуры является подготовка и направление на подписание начальнику уполномоченного органа проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры "Рассмотрение" - 21 день со дня поступления письменного обращения в уполномоченный орган.

3.4. Основанием для начала административной процедуры "Подписание" является поступление проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги начальнику уполномоченного органа.

Начальник уполномоченного органа не позднее, чем в течение пяти дней со дня получения проекта документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, подписывает проект письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является подписание проекта документа,

являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и передача специалисту, ответственному за делопроизводство.

Максимальный срок выполнения административной процедуры "Подписание" - 5 дней с момента получения начальником уполномоченного органа проекта письменного ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Основанием для начала административной процедуры "Выдача" является поступление подписанного начальником уполномоченного органа документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, специалисту, ответственному за делопроизводство.

Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует в журнале исходящей корреспонденции результат предоставления муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня поступления подписанного начальником уполномоченного органа документа.

Если в письменном обращении выбран способ получения результата муниципальной услуги лично, специалист, ответственный за делопроизводство, при обращении заявителя за получением результата муниципальной услуги, устанавливает личность заявителя и выдает заявителю результат муниципальной услуги. В случае неполучения заявителем результата услуги лично в течение двух рабочих дней с момента поступления результата муниципальной услуги на выдачу специалист, ответственный за делопроизводство, направляет результат предоставления муниципальной услуги по почте простым письмом по указанному в заявлении адресу.

Если в заявлении о предоставлении муниципальной услуги выбран способ получения результата по почте, специалист, ответственный за делопроизводство, отправляет результат заявителю простым письмом по указанному в заявлении адресу.

Если в заявлении о предоставлении муниципальной услуги выбран способ получения результата по электронной почте, специалист, ответственный за делопроизводство, отправляет результат заявителю электронным письмом по указанному в заявлении электронному адресу. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителю в форме документа на бумажном носителе или направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, на адрес электронной почты заявителя.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) результата муниципальной услуги заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры "Выдача" - 4 дня с момента поступления подписанного начальником уполномоченного органа документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.6. Основанием для начала административной процедуры "Консультирование" является устное обращение заявителя при личном обращении, в том числе при телефонном звонке заявителя. Прием устных обращений заявителей осуществляется специалистом уполномоченного органа, ответственным за прием устных обращений заявителей, в кабинете 33 здания по адресу: Приморский край, г. Фокино, ул. Постникова, д. 9, в порядке очередности или по телефону.

Специалистом, ответственным за прием устных обращений заявителей, осуществляется регистрация устного обращения в журнале регистрации устных обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей (прилагается).

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента, специалист, ответственный за прием устных обращений заявителей, устно разъясняет заявителю о наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Выслушав заявителя, специалист, ответственный за прием устных обращений заявителей, анализирует все имеющиеся у потребителя договоры на покупку (услугу, выполнение работ), разъясняет заявителям их права в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" и механизм практической реализации. Предоставляет заявителю для заполнения формы типовых образцов оформления претензии или искового заявления, распечатки норм Закона "О защите прав потребителей".

В журнале регистрации устных обращений граждан специалистом, ответственным за прием устных обращений заявителей, делается запись о принятых мерах или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административного действия "Консультирование" является предоставление устной консультации по вопросам защиты прав потребителей или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок действия административной процедуры "Консультирование":

при личном обращении заявителя в уполномоченный орган - 30 минут;

при телефонном звонке заявителя в уполномоченный орган - 15 минут.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляют должностные лица, уполномоченные осуществлять контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к представлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, непосредственно в ходе приема, регистрации, рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов, а также за подписание и направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.3. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается в соответствии с планом работы уполномоченного органа.

4.2.4. Внеплановые проверки проводятся в случаях обращения заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за незаконные решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация об изменениях: Наименование изменено с 20 марта 2025 г. - Постановление Администрации городского округа ЗАТО Фокино Приморского края от 17 марта 2025 г. N 637-па
См. предыдущую редакцию

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услуга, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 210-ФЗ

5.1. Решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностных лиц, муниципальных служащих администрации, оказывающих государственную услугу, на основании Административного регламента могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном порядке).

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе 3 Административного регламента.

5.3. Заявитель либо его уполномоченный представитель вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

5.3.1. Нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.

5.3.2. Нарушения срока предоставления государственной услуги.

5.3.3. Требование представления заявителем документов или информации либо осуществления

действий, представление или осуществление которых не предусмотрено, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

5.3.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

5.3.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также муниципальными правовыми актами и нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

5.3.6. За требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.7. Отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

5.3.9. Приостановление предоставления государственной 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.10. Требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2018 N 210-ФЗ.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностных лиц, муниципальных служащих администрации подается в администрацию городского округа ЗАТО Фокино.

5.5. Личный прием заявителей производится главой городского округа ЗАТО Фокино по адресу: г. Фокино, ул. Постникова, д. 9, согласно ежемесячному графику, утвержденному главой городского округа ЗАТО Фокино и размещенному на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Фокино.

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

5.5.2. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом.

5.6. Жалоба должна содержать:

5.6.1. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

Информация об изменениях: Подпункт 5.6.2 изменен с 20 марта 2025 г. - Постановление Администрации городского округа ЗАТО Фокино Приморского края от 17 марта 2025 г. N 637-па
См. предыдущую редакцию

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

5.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, либо муниципального служащего, предоставляющего государственную услугу.

5.6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, либо

муниципального служащего предоставляющего государственную услугу, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления в администрацию городского округа ЗАТО Фокино.

Информация об изменениях: Пункт 5.8 изменен с 20 марта 2025 г. - Постановление Администрации городского округа ЗАТО Фокино Приморского края от 17 марта 2025 г. N 637-па
См. предыдущую редакцию

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.4 Административного регламента, принимают одно из следующих решений:

5.9.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления администрацией допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами.

5.9.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.9.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2018 N 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.9.4. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2018 N 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме. Кроме того, на поступившую жалобу, которая затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на жалобу, в которой обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Фокино.

5.12. В случае если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня ее регистрации сообщается заявителю, направившему обращение.

5.13. В случае поступления письменной жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации, гражданину, направившему жалобу, в течение семи дней со дня ее регистрации сообщается электронный адрес официального сайта администрации городского округа ЗАТО Фокино, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения не возвращается.

5.14. Должностные лица, указанные в пункте 5.4 Административного регламента, отказывают в

удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.15. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица, указанные в пункте 5.4 Административного регламента, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив заявителю, направившему жалобу, в течение 30 дней со дня регистрации жалобы о недопустимости злоупотребления правом.

5.15.1. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица, указанные в пункте 5.4 Административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращения переписки с гражданином, направившим жалобу, по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направленные жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший жалобу, уведомляется в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.17. 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.

5.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступлениях, должностные лица, указанные в пункте 5.4 Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.19. Решения, действия (бездействие) администрации, принятые в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента, а также решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации по результатам рассмотрения жалоб могут быть обжалованы в судебном порядке.

6. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

6.1. При наличии в заявлении о предоставлении муниципальной услуги указания о выдаче результатов оказания услуги через многофункциональный центр, уполномоченный орган передает документы в многофункциональный центр для последующей выдачи заявителю (представителю) способом, согласно заключенным соглашениям о взаимодействии заключенным между уполномоченным органом и многофункциональным центром в порядке, утвержденном Постановлением N 797.

Порядок и сроки передачи уполномоченным органом таких документов в многофункциональный центр определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном Постановлением N 797.

6.2. Прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом муниципальной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

Работник многофункционального центра осуществляет следующие действия: устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя).

Определяет статус исполнения заявления заявителя в ГИС.

Распечатывает результат предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра

электронного документа на бумажном носителе и заверяет его с использованием печати многофункционального центра (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях - печати с изображением Государственного герба Российской Федерации).

Заверяет экземпляр электронного документа на бумажном носителе с использованием печати многофункционального центра (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях - печати с изображением Государственного герба Российской Федерации).

Выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ.

Запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг многофункциональным центром.

Приложение
к административному регламенту по предоставлению
муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам защиты прав потребителей"

Журнал
регистрации устных обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей

N п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество потребителя	Адрес потребителя	Содержание обращения	Наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, на которых поступила жалоба, их местонахождение	примечание
1	2	3	4	5	6	7