# 

|  |
| --- |
| Администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |

от 16.06.2016 № 914-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным Законом от 16.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 32, 35, 40 Устава муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Сорочинска Оренбургской области от 02.07.2012 № 191-п Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» (в редакции постановления администрации Сорочинского городского округа от 21.12.2015 № 763-п, от 29.02.2016 №206-п).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по экономике и управлению имуществом Павлову Е.А.

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования и подлежит размещению на Портале муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, за исключением подпункта 2.14.2. пункта 2.14. Раздела 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги» административного регламента, который вступает в силу с 1 января 2017 года.

И.О. главы муниципального образования

Сорочинский городской округ – первый

Заместитель главы администрации городского

Округа по оперативному управлению

Муниципальным хозяйством А.А. Богданов

Разослано: в дело – 2, прокуратуре, Павловой Е.А., Вагановой Е.В., отдел по экономике.

Приложение к постановлению администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области от 16.06.2016 № 914-п

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1**.** Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги « Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по рассмотрению обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются потребители, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг, а также юридические лица и индивидуальные предприниматели, обращающиеся за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги является открытым и общедоступным.

Заинтересованные лица могут получить информацию о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения к специалисту отдела по экономике администрации Сорочинского городского округа либо в Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области (далее – МКУ «МФЦ»), а так же с использованием телефонной связи, электронной почты, сети Интернет.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

1. достоверность предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
2. четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
3. полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
4. наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
5. удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
6. оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться:

- к специалисту отдела по экономике: 461900, Оренбургская область, город Сорочинск, ул. Советская, 1;

1. по телефону: 8(35346) 4-41-21;
2. по электронному адресу: Е-mail:ekonom-admsor@mail.ru, admsor@esoo.ru
3. на сайт администрации www.sorochinsk56.ru

График работы специалиста отдела по экономике:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00,

пятница – с 9.00 до 17.00,

обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;

выходные дни – суббота, воскресенье.

- в МКУ «МФЦ»: 461900, Оренбургская область, г. Сорочинск, ул. Чапаева, 58

График работы: понедельник – с 09:00 до 18.00, вторник – с 08:00 до 20:00, среда, четверг, пятница – с 09:00 до 18:00, суббота – с 09:00 до 13:00, выходной день – воскресенье.

Приём документов и предоставление консультаций посетителям осуществляется согласно графика работы.

Контактный телефон 8 (35346) 6-00-51.

Электронный адрес: E-mail: sorochinsk@orenmfc.ru

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Сорочинского городского округа в лице отдела по экономике, а также МКУ «МФЦ» города Сорочинска Оренбургской области.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

при письменном обращении результатом предоставления муниципальной услуги является ответ на письменное заявление (письменное разъяснение норм законодательства по защите прав потребителей; составленная претензия либо исковое заявление в суд; письменный ответ о результатах рассмотрения обращения потребителя или продавца, изготовителя, исполнителя) либо отказ в предоставлении муниципальной услуги;

при личном обращении результатом предоставления муниципальной услуги является получение консультации в устной форме.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня поступления письменного обращения.

В случае направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета от 25.12.1993г.№237);

- Гражданский Кодекс Российской Федерации («Российская газета», 08.12.1994, № 238-239; 06.02.1996, № 23; 07.02.1996, № 24; 08.02.1996, № 25; 28.11.2001, № 233; 22.12.2006, № 289);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 07.04.1992);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

- Устав муниципального образования Сорочинский городской округ, принят решением Сорочинского городского Совета депутатов от «30» марта 2015 года № 383.

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. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется на основании письменного обращения (приложение 1), в котором указываются:

-фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-изложение сути обращения;

-подпись заявителя;

-дата обращения.

В случае необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.6.2. Предоставление документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не предусмотрено.

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

отсутствие в письменном обращении (запросе) фамилии заявителя, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения (запроса) не поддается прочтению,   
в том числе фамилия и адрес заявителя.

Специалисты не вправе принимать решение об отказе в приеме документов по иным основаниям.

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

Запрашиваемая информация не связана с законодательством о защите прав потребителей;

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в отдел;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

в обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес для ответа;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её 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:

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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 не превышает 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата не превышает 15 минут.

2.11 Срок регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Общий срок регистрации письменного обращения в течении 1 рабочего дня.   
 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](garantF1://10064504.3) Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.12.1. Прием заявителей муниципальной услуги осуществляется администрацией Сорочинского городского округа в лице специалиста отдела по экономике и специалиста МКУ «МФЦ» города Сорочинска Оренбургской области.

Здания, в которых располагаются специалисты, осуществляющие прием заявителей, должны иметь удобный вход, обеспечивающий свободный доступ посетителей в помещение, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

Помещения для оказания муниципальной услуги должны быть оснащены столами, стульями, шкафами для документов, оргтехникой и вычислительной техникой. Места для приема заявителей оборудуются с учетом возможности оформления документов (стульями, столами), канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть комфортными для заявителей, количество мест не должно составлять менее 2.

У входа в помещение для приема заявителей размещаются информационные стенды с информацией о предоставлении муниципальной слуги, а также информационные таблички с указанием:

-номера кабинета;

-наименования отдела;

-режима работы, в том числе часов приема и выдачи документов.

2.12.2. Требования к условиям доступности при предоставлении Услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Учреждению, в котором предоставляется Услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки – проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

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

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

наличие различных способов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

предоставление полной, актуальной и достоверной информации заявителю;

возможность получения муниципальной услуги в электронной и иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

-повышение культуры обслуживания заявителей;

-количество поступивших обращений;

-конфиденциальность информации;

-надежность и безопасность услуги;

-обратная связь с заявителями;

-удовлетворенность заявителя;

-точность и аккуратность.

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

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области осуществляется согласно положений главы 4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией Сорочинского городского округа Оренбургской области и МКУ «МФЦ».

2.14.2. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме с учетом возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3. 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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-консультирование заявителей в устной форме (в том числе по телефону)

-прием и регистрация обращений (запросов);

-рассмотрение обращений (запросов),

- направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

-консультирование заявителей в устной форме (в том числе по телефону)

Блок-схема последовательности предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.1 Консультирование заявителей в устной форме (в том числе по телефону)

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление устного обращения заявителя в том числе по телефону.

Специалист осуществляет регистрацию в журнале регистрации устных обращений, выявляет причину обращения (жалобы) и проводит устное консультирование.

Результатом исполнения административной процедуры является получение потребителем устного ответа на обращение (жалобу).

Срок исполнения административной процедуры не более 15 минут.

3.2. Прием и регистрация обращений (запросов)

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции муниципального образования с присвоением регистрационного номера и направлением главе муниципального образования для наложения резолюции.

Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте или с использованием средств телекоммуникационной связи (электронная почта, факс и т.п.) и подлежит рассмотрению. Обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочий день.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в журнале регистраций.

3.3. Рассмотрение письменного обращения.

Основанием для начала административной процедуры является получение ответственным специалистом письменного обращения по вопросам защиты прав потребителей.

Специалист рассматривает письменное обращение, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист в течение 7 календарных дней информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В процессе рассмотрения письменного обращения ответственный специалист вправе:

-запрашивать дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления, организациях, учреждениях;

-приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

-направлять запросы.

Срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не более 15 дней.

Максимальный срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 28 календарных дней со дня регистрации.

Письменный ответ на обращение оформляется в двух экземплярах и подписывается главой муниципального образования Сорочинский городской округ. Один экземпляр направляется по почте заявителю, второй - хранится в администрации Сорочинского городского округа. В ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Результатом выполнения административной процедуры является подготовка и направление его должностному лицу администрации Сорочинского городского округа на подпись.

3.4. Направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является подписанный должностным лицом ответ на обращение для дальнейшего направления его заявителю.

По просьбе заявителя ответ на обращение может быть направлен с использованием средств телекоммуникационной связи.

Результатом исполнения административной процедуры является направление заявителю письменного ответа и снятие обращения с контроля.

Срок исполнения административной процедуры не более 1 рабочего дня.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

Выполнение административных процедур в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области осуществляется согласно положений главы 4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией Сорочинского городского округа Оренбургской области и МКУ «МФЦ».

Выполнение административных процедур в электронной форме осуществляется с учетом возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

4.Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы администрации городского округа по экономике и управлению имуществом.

4.2. Контроль полноты и качества оказания муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственным лицом настоящего административного регламента.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться в соответствии с планом работы ) и внеплановый характер (на основании обращения заявителя с жалобой на нарушение настоящего административного регламента). Ответственный специалист несет персональную ответственность за несоблюдение порядка предоставления муниципальной услуги, сроков административных процедур, качество оказанной муниципальной услуги. Заявитель имеет право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за оказанием муниципальной услуги.

4.3. Специалисты, допустившие нарушения настоящего регламента несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Обжаловать действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги либо иной уполномоченный орган (лицо) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

Главе муниципального образования Сорочинский городской округ

от потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ОБРАЩЕНИЕ

Прошу разобраться в сложившейся ситуации:

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В подтверждение указанных фактов прилагаю следующие документы:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О)

Приложение 2

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

«По вопросам защиты прав потребителей»

Обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги

*Устное Письменное*

Предоставление консультации заявителю по вопросам защиты прав потребителей

Прием и регистрация письменного обращения по вопросам защиты прав потребителей во входящей корреспонденции

Рассмотрение обращения на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявления

*Нет Да*

Подготовка письменного ответа на обращение заявителя

Направление письменного ответа заявителю и снятие обращения с контроля

Информирование заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги