



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЕМЕНОВСКИЙ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.02.2021

№ 417

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с пунктом 18 части 1 статьи 16.1 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 № 430 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области», постановлением администрации городского округа Семеновский от 10.01.2017 № 8 «Об утверждении перечня муниципальных, государственных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) администрацией городского округа Семеновский Нижегородской области», администрация городского округа Семеновский **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей» (далее – Регламент).

2. Общему отделу администрации городского округа Семеновский обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Семеновский вестник» и размещение на официальном сайте администрации городского округа Семеновский.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Семеновский по инвестициям и социальным вопросам Тигину Е.А.

Глава местного самоуправления
городского округа Семеновский

Н.Ф. Носков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа Семеновский
Нижегородской области
от 20.02.2021 № 417

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

1.2. Заявителями являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) на территории городского округа Семеновский, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности - потребители, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru и информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» в сети Интернет по адресу www.gu.nnov.ru.

1.3.2. Для получения информации (консультации) о процедуре предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе исполнения услуги) и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, заявители могут обратиться: в отдел по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский Нижегородской области (далее-отдел):

Место нахождения и график работы отдела по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский Нижегородской области:

606650, Нижегородская область, г. Семенов, ул. 1-е Мая, д.1, каб. 5.

График работы:

Понедельник - пятница: 8.00 - 17.00.

Обеденный перерыв: 12.00 - 13.00.

Суббота - воскресенье - выходные дни.

Информация о месте нахождения и графике работы отдела предоставляется непосредственно в помещениях администрации городского округа Семеновский Нижегородской области, а также по телефону, электронной почте, на официальном сайте администрации городского округа Семеновский Нижегородской области.

Справочные телефоны отдела: (83162) 5-20-06, 5-10-23.

Адрес электронной почты: trud_n@semenov.nnov.ru

Адрес официального портала органов местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области – www.semenov.nnov.ru.

1.3.2. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители могут получить посредством:

1.3.2.1. Индивидуального информирования:

- при обращении заявителя в устной форме лично или по телефону;
- при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, по электронной почте.

1.3.2.2. Публичного информирования:

- путем размещения информации на стендах, вывешиваемых в доступном для получателя услуги месте;
- посредством размещения информации на официальном сайте администрации городского округа Семеновский Нижегородской области в сети Интернет www.semenov.nnov.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru), Едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (www.gu.nnov.ru).

а) На информационных стендах размещаются следующие документы и информация:

- регламент с приложениями;
- адрес местонахождения отдела по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский Нижегородской области, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты;
- образец оформления заявления;
- блок-схема предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. При обращении заявителя за информированием о предоставлении муниципальной услуги в устной форме, лично или по телефону специалист отдела должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность. При обращении по телефону сообщить наименование органа, в который позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста отдела, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться; при обращении заявителя по телефону специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другого

специалиста или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист отдела, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.4. При письменном обращении заявителя за информированием по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте), в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

1.3.5. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

- достоверность и полнота предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.6. Показателями доступности являются:

- 1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 3) получении информации о результате предоставления муниципальной услуги.

1.3.7. Показателями качества являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 4) достоверность и полнота информирования гражданина в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 5) достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- 6) снижение максимального срока ожидания при подаче документов и получении результата предоставления муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей».

2.2. Наименование органов власти, предоставляющих услугу

2.2. Муниципальная услуга «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей» (далее - муниципальная услуга) предоставляется администрацией городского округа Семеновский.

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является отдел по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский.

2.3. Результат оказания муниципальной услуги

2.3. Результатом муниципальной услуги является письменное разъяснение оформленное на бланке администрации за подписью главы местного самоуправления городского округа Семеновский.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 (ред. от 13.06.2018) «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

- постановление Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 № 430 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области»;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение заявителя в отдел с предоставлением следующих документов;

2.6.1. Заявление по вопросам защиты прав потребителей согласно приложению 1 (заявление, а также приложения к ним заполняются от руки чернилами или шариковой ручкой синего или черного цвета либо машинописным текстом. В случае если какой-либо пункт заявления не заполняется, в соответствующих графах ставится прочерк. Заявление заполняется в одном экземпляре.

К заявлению заявитель имеет право приложить документы и материалы (оригиналы либо копии имеющихся у него из списка документов):

- договора с хозяйствующим субъектом, кредитный договор, иные договора;
- кассовый либо товарный чек;
- квитанции к приходному кассовому ордеру;
- квитанций о погашении потребительского кредита;
- гарантийный талон;
- акта приема-сдачи выполненных работ (оказанных услуг);
- заключения эксперта;
- копии иных документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту и в обязательном порядке содержащих информацию о Ф.И.О. и ИНН индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность без образования юридического лица, либо наименовании и юридическом адресе юридического лица.

2.6.2. Исчерпывающий перечень требований к документам, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Документы должны отвечать следующим требованиям:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц, адреса их мест нахождения, должности, фамилии, имена, отчества физических лиц, адреса их мест жительства указаны полностью, без сокращений, в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;
- документы не должны быть исполнены карандашом;
- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.7. Запрещается требовать от заявителя

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, за исключением документов, включенных в определенную часть 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за

исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

1) непредставление определенных подпунктами 2.6.1 Административного регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя;

2) документы не соответствуют требованиям пункта 2.6.2;

3) содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) представление документов в ненадлежащий орган;

2) в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию.

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

Муниципальная услуга оказывается без взимания платы.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

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

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Прием заявлений осуществляется в помещении, приспособленном для работы с потребителями услуг:

- фасад здания должен быть оборудован вывеской с наименованием учреждения, вход оборудован крыльцом. Вход в административное здание должен быть оборудован пандусом, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов, в т.ч. инвалидов-колясочников;

- прием заявителей должностными лицами осуществляется в занимаемых ими помещениях;

- помещения обозначаются табличками с указанием номера кабинета, должности и фамилии лица, осуществляющего прием.

Требования к месту ожидания заявителей:

- места для ожидания должны быть комфортными для заявителей и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями, стендами с информационно-справочными материалами (буклеты, справочники, плакаты);

- количество мест ожидания не может быть менее пяти;

- уполномоченные лица, ведущие личный прием, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками или настольными табличками;

- рабочие места должностных лиц, осуществляющих регистрацию и учет поступивших обращений, должны быть оборудованы оргтехникой, в том числе копировальной, необходимыми канцелярскими принадлежностями, удобной для работы мебелью.

Помещение для приема граждан должно быть оборудовано необходимыми информационными, организационно-техническими и другими средствами, соответствующими оборудованию и мебелью:

- кабинет с достаточным освещением;

- половые покрытия с исключением кафельных полов и порогов;

- современная оргтехника и телекоммуникационные средства (компьютер, и т.п.);

- стенд со справочными материалами и графиком приема;

- функционально удобная, подвергающаяся влажной обработке мебель (в кабинетах и холлах);

- периодическая печатная продукция социальной направленности (газеты, журналы и т. п.).

2.13. Требования к обеспечению доступности муниципальной услуги для инвалидов

2.13.1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения и оказания им помощи;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- 8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13.2. В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме в соответствии со статьей 15 ФЗ от 24.11.1995 № 121-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Блок-схема

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Описание последовательности действий выполнения административных процедур.

3.2. Муниципальная услуга «Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей» включает следующие административные действия:

прием и регистрация заявления и прилагаемых документов;
рассмотрение заявления и предоставленных документов;
предоставление письменного разъяснения либо отказ в предоставлении письменных разъяснений

3.3. Прием и регистрация заявления и прилагаемых документов.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является поступление заявления.

При поступлении заявления и прилагаемых документов, специалист отдела:

1) проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям;

3) разъясняет заявителю об имеющихся недостатках в заявлении на предоставление муниципальной услуги, основаниях для отказа в приеме документов, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

4) предлагает с согласия заявителя устранить недостатки непосредственно в отделе, если такая возможность имеется (личное обращение гражданина);

5) при согласии заявителя устранить выявленные недостатки возвращает их заявителю без регистрации документов;

6) при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, регистрирует их;

7) оформляет и регистрирует заявление СЭДО (система электронного документооборота) о предоставлении муниципальной услуги и представленных документов;

8) в случае наличия оснований для отказа – возвращает документы заявителю с указанием причин отказа.

В случае отсутствия у заявителя оформленного заявления на предоставление услуги, сотрудник отдела, ответственный за прием и регистрацию документов, оказывает содействие в оформлении заявления на предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе с использованием программных средств. В оформлении заявления заявитель собственноручно указывает свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

3.4. Рассмотрение заявления и прилагаемых документов заявителя.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является зарегистрированное заявление на предоставление муниципальной услуги с приложенным пакетом документов.

После регистрации заявления и прилагаемых документов, специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, либо отсутствие таковых.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает объективное, своевременное и всестороннее рассмотрение обращения, осуществляет подготовку письменного разъяснения, либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае выявления оснований для отказа, положительного решения в предоставлении муниципальной услуги, специалист подготавливает заявителю письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Ответ подписывается главой местного самоуправления. После подписания ответ регистрируется в СЭДО (система электронного документооборота).

При предоставлении заявления с использованием информационной системы Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, уведомление отправляется через указанную систему на адрес электронной почты, указанный заявителем.

3.5. Предоставление ответа заявителю.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, направляет заявителю ответ на обращение почтовым отправлением (по электронной почте, при наличии), через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, либо отдается в руки лично под роспись.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

В рамках осуществления процедуры заявитель имеет право получения сведений о ходе выполнения запроса о получении муниципальной услуги, путем личного обращения, по телефону и через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений ответственными специалистами отдела осуществляется заведующим отделом по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский Нижегородской области;

4.2. Специалисты, осуществляющие прием заявлений и производство по заявлению, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, за проверку документов, определение их подлинности и соответствия установленным требованиям, а также соблюдение сроков выполнения административных действий, входящих в его компетенцию. Все должностные лица, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут административную, дисциплинарную ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур.

4.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, в компетенцию которых входит предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов. Текущий контроль осуществляется постоянно.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов (приказов, распоряжений) руководителей органов, участвующих в предоставлении данной муниципальной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

4.4. 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.

Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются заместителем главы администрации городского округа по инвестициям и социальным вопросам, либо уполномоченным лицом. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Проверка проводится не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации городского округа Семеновский, муниципальных служащих.

Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, осуществляется посредством получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, переданной для исполнения органам местного самоуправления, и возможности до судебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

– По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, во внесудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу на имя заведующего отделом по поддержке малого бизнеса и инвестициям.

5.3. На действия (бездействие) заведующего отделом по поддержке малого бизнеса и инвестициям администрации городского округа Семеновский, заявители вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу на имя главы местного самоуправления городского округа Семеновский Нижегородской области (Нижегородская область, г. Семенов, ул. 1 Мая, д. 1, адрес электронной почты: www.semenov.nnov.ru).

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

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

9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.3. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа Семеновский, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации городского округа Семеновский, 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.

5.5.4. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии), по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

- 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Администрация городского округа Семеновский отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

г) не выявление нарушений действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги и принятии по ней решения.

5.7. 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.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя

многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается в письменной форме в недельный срок о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.10. Решения и действия (бездействие) должностных лиц, нарушающие права заявителя на получение услуги, могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий Административный регламент является обязательным для исполнения лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

6.2. Специалисты, осуществляющие прием заявлений и производство по заявлению, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, за проверку документов, определение их подлинности и соответствия установленным требованиям, а также соблюдение сроков выполнения административных действий, входящих в их компетенцию. Все должностные лица, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование и рассмотрение органами местного
самоуправления городского округа Семеновский
Нижегородской области жалоб потребителей»

БЛОК — СХЕМА

общей структуры последовательности административных действий при оказании
муниципальной услуги

«Консультирование и рассмотрение органами местного самоуправления
городского округа Семеновский Нижегородской области жалоб потребителей»

