**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования Плавский район консультативной услуги по защите прав потребителей»**

1. **Общие положения**

**1.1. Наименование муниципальной услуги**

1.1.1. В соответствии с настоящим административным регламентом (далее-Административный регламент) предоставляется муниципальная услуга по оказанию населению муниципального образования Плавский район консультативной услуги по защите прав потребителей (далее – Муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, определения условий для получателей муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителя**

1.2.1. Заявителями являются потребители (граждане), имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

1.2.2. Представители, выступающие от лица заявителя, действуют на основании оформленного надлежащим образом документа, подтверждающего их полномочия.

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- на информационных стендах;

- на Портале государственных услуг Тульской области ([www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru));

- на официальном сайте муниципального образования Плавский район (<http://plavskiy.tularegion.ru>[)](../../проекты%20регламентов/2012/изменение%20регламентов/:/plavsk.tulobl.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в пункте общественного доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования Плавский район (г.Плавск, ул.Коммунаров, д.43, каб.45).

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить, обратившись в администрацию муниципального образования Плавский район (далее – уполномоченный орган):

- по почте;

- по электронной почте;

- на официальный сайт;

- посредством факсимильной связи;

- по телефону;

- лично.

1.3.2. Место нахождения администрации муниципального образования Плавский район: 301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 43.

Комитет по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства и отдел экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства администрации муниципального образования Плавский район расположены по адресу: 301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 43, кабинеты 50 и 57.

1.3.3. Адрес электронной почты администрации муниципального образования Плавский район: ased\_mo\_plavsk@tularegion.ru; адрес электронной почты комитета: [kom.imushchestvo@tularegion.org](mailto:kom.imushchestvo@tularegion.org).

1.3.4. Адрес официального сайта муниципального образования Плавский район: <https://plavskiy.tularegion.ru>.

1.3.5. Справочные телефоны администрации муниципального образования Плавский район: 8(48752) 2-24-04 – приемная администрации , 8(48752) 2-22-01 – отдел экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства комитета по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства; 8(48752) 2-19-51 – заместитель главы администрации - председатель комитета по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства.

1.3.6. График работы администрации муниципального образования Плавский район:

понедельник - 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 – 13-48);

вторник - 9-00 - 18-00 (перерыв с 13 - 00 – 13-48);

среда - 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 – 13-48);

четверг - 9-00 - 18-00 (перерыв с 13-00 – 13- 48);

пятница - 9-00 - 17-00 (перерыв с 13-00 – 13-48);

суббота - выходной день;

воскресенье - выходной день.

1.3.7. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме.

1.3.8. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

- настоящий Административный регламент с приложениями;

1.3.9. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении;

- полнота информирования.

1.3.10. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о защите прав потребителей:

- на официальном сайте муниципального образования Плавский район;

- в газете «Плавская новь».

1.3.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения  специалисты уполномоченного органа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, в том числе с привлечением других специалистов.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Оказание населению муниципального образования Плавский район консультативной услуги по защите прав потребителей.

* 1. **Наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Плавский район, ответственное за непосредственное предоставление муниципальной услуги**

**2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет** администрация муниципального образования Плавский район.

Структурное подразделение администрации муниципального образования Плавский район, ответственное за непосредственное предоставление муниципальной услуги - комитет по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства.

Структурное подразделение комитета по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства, осуществляющее предоставление муниципальной услуги, – отдел экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства (далее – Отдел).

**2.2.2. Иные организации, обращение в которые необходимы для предоставления муниципальной услуги:** отсутствуют**.**

**2.2.3. Администрация муниципального образования Плавский район не вправе требовать от** [**заявителя**](#sub_2003)**:**

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- 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 услуги получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Собрания представителей муниципального образования Плавский район.

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=82383AB32048F180E5354F50A43D8105B6635EFC35C3C990B69039D6BA831695E31B1E723CC141C39EED6E502D383AFD90654D9CF6cCt3G) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) качественное и своевременное рассмотрение письменных и устных обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

б) оказание помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе при составлении исков в суд;

в) в ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;

г) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;

- письменно;

- по телефону.

2.4.2. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист отдела (далее по тексту – специалист) в соответствии с должностной инструкцией.

2.4.3. При консультировании по письменным обращениям заявителей, ответ направляется по почте в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

2.4.4. Продолжительность приема у специалиста не должна превышать 30 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

2.4.5.При устных обращениях и ответах на телефонные звонки консультирование должно осуществляться подробно, четко и в вежливой форме консультирует (информирует) обратившихся по существу.

2.4.6. При консультировании по телефону специалист обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления на предоставление муниципальной услуги;

- о механизме реализации своих прав по сути конкретного обращения;

- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги и реализацию потребительских прав;

- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении потребительских прав.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно**

**регулирующих предоставление муниципальной услуги**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая Собрание законодательства Российской Федерации, 05.12.1994, № 32ст. 3301, часть вторая – Собрание законодательства Российской Федерации, 29.01.1996, № 5, ст. 410));

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

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

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

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 16.01.1996, № 8);

- Уставом муниципального образования Плавский район;

- Положением о комитете по вопросам имущественных отношений, экономического развития, предпринимательства администрации муниципального образования Плавский район;

- иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

## 2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителями

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо:

- при личном обращении предъявить паспорт;

- при обращении, направленном посредством почтовой связи, представить заявление, оформленное по форме согласно Приложению 1 к административному регламенту;

- при обращении, направленном по электронной почте, представить в виде электронного документа заявление, оформленное по форме согласно Приложению 1 к административному регламенту, подписанное простой электронной подписью.

Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть:

1. лично предоставлены заявителем в администрацию муниципального образования Плавский район по адресу: 301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 43, каб. 55;
2. направлены на почтовый адрес администрации муниципального образования Плавский район: 301470 Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 43;
3. направлены в форме электронных документов, подписанных простой электронной подписью, с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» или «Государственные услуги Тульской области»;
4. поданы в любое отделение государственного бюджетного учреждения Тульской области «Многофункциональный центр» (далее - ГБУ ТО «МФЦ») на территории Тульской области. Взаимодействие ГБУ ТО «МФЦ» и администрации муниципального образования Плавский район в части передачи документов заявителя для дальнейшего предоставления муниципальной услуги определяется соглашением, заключенным между ГБУ ТО «МФЦ» и администрацией муниципального образования Плавский район (с момента вступления в силу соответствующего соглашения).

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги заявителем, в соответствии с ситуацией, предоставляются документы, подтверждающие факт соглашения сторон на реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг (договоры, квитанции, товарные, кассовые чеки и иные документы).

2.6.3. По своему желанию заявитель может представить иные документы, подтверждающие нарушение прав потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем) которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.4. Администрация муниципального образования не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, оказывающих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами.

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

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- обращение с заявлением ненадлежащего лица;

- обращение за оказанием муниципальной услуги, не предоставляемой администрацией муниципального образования Плавский район;

- невозможность прочтения текста;

-представление документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, не позволяющие однозначно истолковать их содержание;

- представление документов, не соответствующих, установленных действующим законодательством, настоящим административным регламентом требованиям.

2.7.2. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных п. 2.7.1 административного регламента, специалист подготавливает и подписывает письменный ответ с указанием оснований отказа по форме согласно Приложению 3 к административному регламенту. Данный отказ предоставляется заявителю лично либо направляется почтовым отправлением (в электронной форме) в срок не более 1 рабочего дня со дня обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

**2.8. Перечень оснований для отказа и (или) приостановления**

**предоставления муниципальной услуги**

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случае необходимости истребования дополнительных материалов.

2.8.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается, если:

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста уполномоченного органа, которое в течение 30 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.8.3. Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется, если в обращении:

- 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;

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

- не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- исключен.

Об отказе или приостановлении (прекращении) в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину.

**2.9.** **Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**2.10.** **Порядок и размер взимания платы за предоставление**

**муниципальной услуги**

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно. **Заявители имеют право на неоднократное обращение за предоставлением муниципальной услуги.**

**2.11.** **Максимальный срок ожидания в очереди** при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг – 15 минут.

**2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги** – 3 дня с момента поступления соответствующего запроса в администрацию муниципального образования Плавский район.

**2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.13.1. Оформление входа в здание уполномоченного органа.

Здание уполномоченного органа, оказывающего муниципальную услугу, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

а) наименование уполномоченного органа;

б) местонахождение и юридический адрес;

в) режим работы;

г) адрес официального интернет-сайта;

д) телефонные номера и адреса электронной почты уполномоченного органа.

2.13.2. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.13.3. Здание должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

На видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников уполномоченного органа.

2.13.4. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета.

2.13.5. Каждое рабочее место специалиста отдела должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационных базам данных, печатающим устройством.

2.13.6. В местах получения муниципальной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

2.13.7. Здание должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам.

2.13.8. В помещениях, где осуществляется предоставление муниципальной услуги, предоставляются:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода их них;

- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе на объект или выходе из него;

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

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

- обеспечение доступа на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно - правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**2.14. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги**

2.14.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистом, исполняющим эту муниципальную услугу, в случае его отсутствия, специалистом отдела, замещающим его в соответствии с распоряжением администрации муниципального образования Плавский район.

2.14.2. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством интернет-сайта, телефона или электронной почты.

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

2.15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги является:

- наличие информации о муниципальной услуге в информационно-коммуникационной сети Интернет и информационных стендах в здании уполномоченного органа;

- полнота, актуальность и достоверность информации о муниципальной услуге;

- наличие информации о муниципальной услуге в информационно-коммуникационной сети Интернет и информационных стендах в здании уполномоченного органа;

- полнота, актуальность и достоверность информации о муниципальной услуге;

- соблюдение сроков исполнения административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

- возможность подачи заявителем заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов, подписанных простой электронной подписью, с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг» или регионального портала «Государственные услуги Тульской области».

2.15.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения заявителем уведомления о предоставлении, отказе в предоставлении либо прекращении предоставления муниципальной услуги.

2.15.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в уполномоченном органе;

- посредством телефонной связи;

- в информационно - телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте муниципального образования Плавский район в сети Интернет: https://plavskiy.tularegion.ru;

- в средствах массовой информации, на информационных стендах в уполномоченном органе.

2.15.4. Получение муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и администрацией муниципального образования Плавский район, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

### 

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения

### административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) предоставление муниципальной услуги при личном приеме потребителей;

2) прием и первичная обработка письменных обращений потребителей;

3) уведомление заявителя о предоставлении, отказе в предоставлении либо прекращении предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении к Административному регламенту (приложение 2).

**3.1. Предоставление муниципальной услуги при личном приеме**

**потребителей**

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителей к специалисту лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

3.1.2. Специалист устанавливает предмет обращения, личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

Если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждого заявителя.

3.1.3. Специалист проверяет наличие представленных потребителем документов, подтверждающих факт соглашения сторон на реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг (договоры, квитанции, товарные, кассовые чеки и иные документы).

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.1.4. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, подтверждающих нарушение прав потребителя специалист объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.1.5. Специалист отдела регистрирует обращения потребителей в журнале регистрации обращений. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

1) порядковый номер, дата поступления обращения;

2) содержание обращения;

3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), контактный телефон;

4) рекомендации, результаты рассмотрения обращения.

Журнал регистрации обращений граждан заполняется по следующей форме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № и дата обращения | Содержание обращения | Ф.И.О., адрес, телефон обратившегося гражданина | Рекомендации, результаты рассмотрения обращения |

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.1.6. Специалист, ведущий личный прием потребителей, обязан внимательно выслушать вопрос потребителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

Максимальный срок выполнения действия – 30 минут.

3.1.7. Обращения граждан, поступающие при проведении личного приема специалистом во время организованных "прямых линий", подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.1.8. Специалист принимает все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы уполномоченного органа, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.1.9. Результатом приема потребителей и разъяснения порядка защиты прав потребителей является информирование по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

**3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений**

**потребителей**

3.2.1. Обращение потребителя с письменным заявлением в уполномоченный орган (Приложение 1) или поступление письменного обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению является основанием для начала предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Обращение может поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт администрации), может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

1) обращение, поступившее по электронной почте, на сайт муниципального образования Плавский район, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;

2) обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

3.2.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись").

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистом по делопроизводству и контролю уполномоченного органа, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции.

3.2.5. Время приема письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей не может превышать 5 минут.

3.2.6. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается второй экземпляр принятого обращения с отметкой на копии.

3.2.7. При необходимости специалист отдела составляет претензию (о возмещении ущерба, о возврате денежных сумм, товара в натуре и пр.) организации или индивидуальному предпринимателю, продавшей товар или оказавшей услуги или исковое заявление в суд.

**3.3. Уведомление заявителя о предоставлении, отказе в**

**предоставлении либо прекращении предоставления**

**муниципальной услуги**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание руководителем уполномоченного органа решения о предоставлении, об отказе в предоставлении либо о прекращении предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Специалист отдела, ответственный за рассмотрение и оформление документов по предоставлению муниципальной услуги, уведомляет заявителя:

при принятии решения о предоставлении муниципальной услуги ответ заявителю направляется способом, указанным им в запросе. В случае отсутствия такого указания, ответ направляется по почте по месту жительства заявителя;

при принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги ответ заявителю направляется по почте по месту жительства (с указанием причины отказа и порядка его обжалования)

3.3.3. Срок выполнения административной процедуры- 1 день.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1. Осуществление текущего контроля за соблюдением и**

**исполнением ответственными должностными лицами положений**

**Административного регламента**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением, принятием решений специалистами отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, осуществляет начальник отдела.

**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 полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником отдела проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента.

4.2.2. Периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается начальником отдела, но не реже одного раза в полугодие.

4.2.3. Начальник отдела организует и осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги специалистами отдела.

4.2.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа.

4.2.5. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения уполномоченного органа.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка в отношении отдельных категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

**4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Муниципальные служащие уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и законодательством Тульской области.

**4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений организаций**

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги.

**V**. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Плавский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Плавский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

е) затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. В администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим разделом административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.9 административного регламента.

5.3.2. Жалоба рассматривается администрацией муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Плавский район, ее должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются **решения и действия (бездействие) муниципальных служащих жалоба рассматривается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.**

При отсутствии вышестоящего должностного лица жалоба подается непосредственно главе администрации муниципального образования Плавский район и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Плавский район в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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;

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

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

5.4.2. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией муниципального образования Плавский район в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба может быть подана через многофункциональный центр.

5.4.4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

а) официального сайта муниципального образования Плавский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) либо регионального портала государственных или муниципальных услуг.

в) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

5.4.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3.2 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы администрацией муниципального образования Плавский район принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.2. При удовлетворении жалобы администрация муниципального образования Плавский район принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.4. Администрация муниципального образования Плавский район отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.7.5. Администрация муниципального образования Плавский район вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.8. Порядок информирования заинтересованных лиц о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу.

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

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

* + 1. Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заинтересованные лица вправе обратиться к заместителю главы администрации муниципального образования Плавский район, курирующему структурное подразделение администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющим муниципальную услугу, а также к главе администрации муниципального образования Плавский район или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11.1. Администрация муниципального образования Плавский район обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте муниципального образования Плавский район, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Плавский район, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.