**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИХОСЛАВЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 06.03.2024 | № 40 |
| г. Лихославль | |

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», 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», Администрация Лихославльского муниципального округа Тверской области **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Администрации, начальника Финансового управления Артемьеву А.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Наша жизнь», подлежит размещению на официальном сайте Лихославльского муниципального округа Тверской области в сети Интернет.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Лихославльского  муниципального округа | Н.Н.Виноградова |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению Администрации Лихославльского муниципального округа от 06.03.2024 № 40 |

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

**Раздел I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга), и устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Отдела экономики, сельского хозяйства и потребительского рынка Администрации Лихославльского муниципального округа Тверской области (далее – уполномоченный орган), предоставляющего муниципальную услугу по заявлению заявителя либо его уполномоченного представителя в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), а также устанавливает порядок взаимодействия уполномоченного органа с заявителями в процессе предоставления муниципальной услуги, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Административный регламент регулирует отношения, возникающие при рассмотрении обращений потребителей и консультировании их по вопросам защиты прав потребителей между заявителями и уполномоченным органом на предоставление муниципальной услуги, и определяет исполнителей, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по защите прав потребителей.

**Заявители на предоставление муниципальной услуги**

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее заявитель).

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

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, графике приема и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем:

размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал), Едином портале государственных услуг для жителей Тверской области (https://www.gosuslugi.ru/r/tver) (далее –региональный портал);

на официальном сайте Лихославльского муниципального округа Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://lihoslavl69.ru/) (далее – официальный сайт);

размещения на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги;

использования средств телефонной связи;

при личном обращении;

по письменным обращениям;

через филиалы государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются заявителю в следующих формах (по выбору):

- устной (при личном обращении заявителя и по телефону);

- письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу).

5. Информирование осуществляют специалисты уполномоченного органа.

Продолжительность информирования:

- при личном обращении заявителя не должна превышать 15 минут;

- по телефону не должна превышать 10 минут.

Ответ на письменное обращение по вопросу получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения, информации о ходе предоставления муниципальной услуги – в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения.

6. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе выполнения запроса (заявления) о ее предоставлении, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ, в соответствии с регламентом их работы.

7. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основанная на сведениях о муниципальной услуге, содержащихся в государственной информационной системе Тверской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области», размещенная на Едином портале, на официальном сайте, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе, сроках и порядке ее предоставления, осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

8. Информация о месте нахождения и графике работы уполномоченного органа размещена на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет на официальном сайте, Едином и региональном порталах, а также может быть получена по телефону (48261)3-50-34.

9. Информация о месте нахождения и графике работы МФЦ размещена на портале ГАУ «МФЦ» Тверской области: http://www.mfc-tver.ru/.

10. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте в сети Интернет размещается следующая информация:

справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса официального сайта и электронной почты уполномоченного органа, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, МФЦ);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ и его работников;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения.

11. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалисты уполномоченного органа в срок, не превышающий 3 рабочих дня со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивают размещение информации в сети Интернет (на официальном сайте, Едином и региональном порталах) и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

12. «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее – муниципальная услуга).

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

13. Исполнителем муниципальной услуги является структурное подразделение Администрации Лихославльского муниципального округа – Отдел экономики, сельского хозяйства и потребительского рынка (далее – уполномоченный орган).

Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу обеспечивается при личном обращении заявителя по месту пребывания заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении муниципальной услуги. При предоставлении муниципальной услуги по экстерриториальному принципу заявители имеют право на обращение в любой МФЦ вне зависимости от места регистрации заявителя по месту жительства.

**Описание результата предоставления муниципальной услуги**

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) консультация по телефону (при ответе на телефонный звонок), разъяснение норм действующего законодательства по защите прав потребителей по существу всех поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей по телефону;

2) консультация во время личного приема граждан по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей по существу всех поставленных в обращении вопросов;

3) письменный ответ заявителю по существу всех поставленных в письменном обращении вопросов по защите прав потребителей;

4) оказание помощи заявителю в составлении претензии при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды или товаров (работ, услуг) с недостатком либо существенным недостатком для предъявления продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

5) мотивированный отказ (в письменной форме, в том числе направленный посредством электронной почты) в предоставлении муниципальной услуги, с изложением причин отказа.

Результат оказания муниципальной услуги в форме электронного документа не предоставляется.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

15. Общий срок предоставления муниципальной услуги не может превышать:

а) продолжительность консультации заявителя по телефону специалистом Уполномоченного органа не может превышать 10 минут;

б) продолжительность консультации заявителя при личном обращении граждан специалистом уполномоченного органа не может превышать 15 минут;

в) продолжительность при оказании помощи в составлении письменной претензии не может превышать 30 минут;

г) продолжительность рассмотрения письменного заявления и подготовки ответа не может превышать 30 дней с момента регистрации заявления. В случаях, требующих истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращения заявителя могут быть продлены не более чем на 30 дней, о чем специалист уполномоченного органа уведомляет заявителя в письменной форме.

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Лихославльского муниципального округа в сети Интернет (http://lihoslavl69.ru) в разделе «Муниципальные услуги» и Порталах госуслуг:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский Кодекс Российской Федерации;

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

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

5) [Закон](consultantplus://offline/ref=4E2307D15FAB9C3B1DD1D4724D6AB62ECD4990E231B2497C8D248C9863g9N9M) Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

7) Устав муниципального образования Лихославльского муниципального округа Тверской области (принят решением Думы Лихославльского муниципального округа № 7/43-1 от 22.12.2021, государственный регистрационный номер Устава RU697110002021001 от 27.12.2021)

8) [Постановление администрации Лихославльского муниципального округа от 25.03.2022 № 53 об утверждении Порядка разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрации Лихославльского муниципального округа Тверской области](https://lihoslavl69.ru/regulation-adm-district/2022/38825);

9) настоящий административный регламент.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

17. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель предоставляет самостоятельно:

1) заявление, которое должно содержать наименование Администрации, должность; фамилию, имя, отчество руководителя, фамилию, имя, отчество Заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии); изложение сути обращения (заявления, запроса); личную подпись; дату (приложение №1 к Административному регламенту);

2) копию документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя. Документом, удостоверяющим полномочия представителя заявителя, является доверенность либо выписка из приказа о назначении или об избрании лица на должность – для юридического лица;

18. Формы бланков заявлений с возможностью их заполнения и распечатывания, а также образцы их заполнения размещены на официальном сайте Лихославльского муниципального округа в сети Интернет (http://lihoslavl69.ru) в разделе «Муниципальные услуги» и государственной информационной системе Тверской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области».

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образования и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

19. Предоставление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрено.

20. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и(или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

- 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

21. Основанием об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги в уполномоченный орган либо в МФЦ является:

1) отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

2) отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность.

22. При обращении за предоставлением муниципальной услуги иными способами оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

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

23. Основанием для приостановки предоставления муниципальной услуги является заявление заявителя о приостановке предоставления муниципальной услуги.

24. Уполномоченный орган принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии хотя бы одного из следующих оснований:

1) Текст письменного обращения не поддается прочтению (об этом в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

2) Отсутствует в письменном запросе фамилия заявителя и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3) Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги, определенного в [п. 2](#Par40) настоящего Административного регламента.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

25. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

**Информация о платности муниципальной услуги**

26. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

27. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут в день обращения.

**Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

28. В случае личного обращения заявителя в уполномоченный орган заявление регистрируется в день его подачи. На копии заявления проставляется входящий номер и дата получения или выдается расписка в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

Заявление, поступившее посредством направления почтой, посредством Единого портала, регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в уполномоченный орган.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом его работы.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

29. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по месту нахождения уполномоченного органа, МФЦ.

Ожидание осуществляется в здании, в котором располагается уполномоченный орган, МФЦ.

Места ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями (кресельными секциями), а также местами для письма (заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги).

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

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

Прием заявителей должностными лицами осуществляется в занимаемых ими помещениях.

Помещения снабжаются табличками с указанием номера кабинета, должности и фамилии лица, осуществляющего прием.

Место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Дополнительно инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности помещений для предоставления государственной услуги:

возможность беспрепятственного входа в здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников структурных подразделений учреждения, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников уполномоченного органа;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги;

содействие инвалиду при входе в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и оказываемой муниципальной услуге, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

обеспечение допуска в здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах размещается следующая информация:

режим работы, номера телефонов, факсов, адреса электронной почты структурных подразделений учреждения;

номера кабинетов, где осуществляются прием и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием и устное информирование граждан;

нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;

график (режим) работы, номера телефонов, адреса нахождения должностных лиц учреждения.

На информационных стендах размещаются также перечень и образцы документов, подлежащих подаче заявителями.

Дополнительно инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности муниципальной услуги:

оказание помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, муниципальной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание сотрудниками уполномоченного органа иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Помещения МФЦ, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания и приема заявителей, размещение и оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

30. К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения, предусмотренных настоящим регламентом;

получение заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные настоящим регламентом;

исполнение должностными лицами административных процедур в сроки, установленные настоящим регламентом;

правильное и грамотное оформление должностными лицами документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

наличие или отсутствие обоснованных жалоб заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги;

наличие возможности направить заявление и документы через МФЦ и в электронной форме с использованием Порталов услуг.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу)**

31. Получателю муниципальной услуги предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с уполномоченным органом осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между уполномоченным органом и МФЦ, заключенным в установленном порядке.

Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги специалистами МФЦ исполняются следующие административные процедуры:

прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

**Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

32. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого или регионального порталов заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

формирование запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;

прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

33. Формирование запроса (заявления) заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале без необходимости дополнительной подачи запроса (заявления) в какой-либо иной форме.

На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса (заявления).

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

34. При формировании запроса (заявления) заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса (заявления), в том числе иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса (заявления) при обращении за муниципальной услугой, предполагающей направление совместного запроса (заявления) несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса (заявления);

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

заполнение полей электронной формы запроса (заявления) до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

возможность доступа заявителя на Единый портал к ранее поданным им запросам (заявлениям) в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов (заявлений) – в течение не менее 3 месяцев.

35. Сформированный и подписанный запрос, в том числе иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в уполномоченный орган посредством Единого портала.

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

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

36. Результат предоставления муниципальной услуги заявитель вправе получить в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения, на бумажном носителе, направленного уполномоченным органом по адресу, указанному в запросе.

37. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется уведомление:

о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

**Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ**

**Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги**

38. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

3) подготовка документа, являющегося результатам предоставления муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

**Описание административных действий при предоставлении муниципальной услуги**

**Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

39. Основанием для начала административной процедуры является:

1) личное обращение заявителя (его законного представителя) в уполномоченный орган;

2) поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги в уполномоченный орган:

с использованием почтовой связи;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

через многофункциональный центр;

с использованием порталов услуг.

39. Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является специалист уполномоченного органа, ответственный за прием, проверку и регистрацию документов заявителя.

Специалист, ответственный за прием и проверку документов:

1) устанавливает личность заявителя (в случае личного обращения), проверяет документы, удостоверяющие личность, полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени, проверяет доверенность на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации;

2) осуществляет регистрацию запроса в соответствии с требованиями пункта 27 настоящего регламента.

40. При обращении заявителя для подачи заявления в многофункциональный центр:

1) сотрудник многофункционального центра, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при обращении представителя заявителя);

б) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в) осуществляет экспертизу документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги, в том числе сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, указанных пункте 17 настоящего регламента;

выдает заявителю расписку о приеме документов.

2) ответственный сотрудник многофункционального центра не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их приема в многофункциональном центре, осуществляет доставку сформированного пакета документов в уполномоченный орган;

3) специалист уполномоченного органа, ведущий прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию запроса, фиксирует дату приема и количество принятых пакетов документов с указанием фамилии сотрудника многофункционального центра, сдавшего документы, и специалиста уполномоченного органа, принявшего документы.

41. Результатом выполнения административной процедуры и способом фиксации является регистрация запроса заявителя и присвоение ему регистрационного номера.

42. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления документов в уполномоченный орган.

**Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги**

43. Основанием для начала выполнения административной процедуры является выявление факта отсутствия документов, получаемых в рамках межведомственного (внутриведомственного) информационного взаимодействия, в документах заявителя, поступивших в уполномоченный орган или филиал ГАУ «МФЦ».

44. Межведомственные запросы формируются в соответствии с требованиями, предусмотренными статьями 7.1 и 7.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

45. Межведомственные запросы могут быть сформированы в виде документа на бумажном носителе или электронного документа, подписанного электронной подписью.

46. Межведомственные запросы могут быть направлены:

а) в виде документа на бумажном носителе путем его отправки по почте или нарочным;

б) в электронной форме:

- путем отправки XML-документа по электронной почте;

- с использованием web-сервисов;

- с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

47. В случае подготовки межведомственного запроса на бумажном носителе специалист уполномоченного органа готовит проект запроса и передает его на подпись руководителю уполномоченного органа или (в его отсутствие) исполняющему обязанности руководителя уполномоченного органа.

48. Руководитель уполномоченного органа (исполняющий обязанности руководителя уполномоченного органа) подписывает межведомственный запрос и передает его специалисту уполномоченного органа для регистрации и направления по принадлежности.

49. Специалист уполномоченного органа регистрирует межведомственный запрос в журнале регистрации исходящей корреспонденции уполномоченного органа и отправляет адресату.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пункте 49-50 настоящего подраздела административного регламента, – 3 рабочих дня.

50. В случае подготовки межведомственного запроса в электронном виде специалист уполномоченного органа готовит проект запроса в электронном виде, направляет его по электронной почте на подпись руководителю уполномоченного органа или (в его отсутствие) исполняющему обязанности руководителя уполномоченного органа.

51. Руководитель уполномоченного органа (исполняющий обязанности руководителя уполномоченного органа) подписывает межведомственный запрос электронной подписью и направляет его специалисту уполномоченного органа.

52. Специалист уполномоченного органа регистрирует межведомственный запрос в журнале регистрации исходящей корреспонденции уполномоченного органа и направляет адресату в электронном виде.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пунктах 52-53 настоящего подраздела административного регламента, – 2 рабочих дня.

53. В случае подготовки межведомственного запроса на бумажном носителе в филиале ГАУ «МФЦ» специалист филиала ГАУ «МФЦ» готовит проект запроса и передают его на подпись заведующему филиалом ГАУ «МФЦ».

54. Заведующий филиалом ГАУ «МФЦ» подписывает межведомственный запрос и передает его специалисту филиала ГАУ «МФЦ» для регистрации.

55. Специалист филиала ГАУ «МФЦ» регистрирует межведомственный запрос в журнале регистрации исходящей документации филиала ГАУ «МФЦ» и передает его делопроизводителю филиала ГАУ «МФЦ» для доставки (направления) по принадлежности.

56. Делопроизводитель филиала ГАУ «МФЦ» лично доставляет межведомственный запрос адресату либо направляет его почтой.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пунктах 56-57 настоящего подраздела административного регламента, – 2 рабочих дня.

57. В случае подготовки межведомственного запроса в электронном виде в филиале ГАУ «МФЦ» специалист филиала ГАУ «МФЦ» готовят проект запроса и направляют его на подпись заведующему филиалом ГАУ «МФЦ».

58. Заведующий филиалом ГАУ «МФЦ» подписывает межведомственный запрос электронной подписью и направляет его специалисту филиала ГАУ «МФЦ» для регистрации и направления по принадлежности.

59. Специалист филиала ГАУ «МФЦ» регистрирует межведомственный запрос в журнале регистрации исходящей документации филиала ГАУ «МФЦ» и направляет межведомственный запрос адресату в электронном виде.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в пунктах 59-60 настоящего подраздела административного регламента, – 2 рабочих дня.

60. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и (или) информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами Тверской области.

61. В случае неполучения в установленный срок ответов на межведомственные запросы специалист уполномоченного органа (сотрудники филиала ГАУ «МФЦ») должны принять меры по выяснению причин непоступления ответов на межведомственные запросы и (при необходимости) направить повторные межведомственные запросы.

62. Непредставление (несвоевременное представление) исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления или указанным подведомственными органам организациями ответов на межведомственные запросы не может являться основанием для отказа Отделом экономики заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

63. При поступлении в филиал ГАУ «МФЦ» ответов на межведомственные запросы они регистрируются специалистом филиала ГАУ «МФЦ» в журнале регистрации входящей документации филиала ГАУ «МФЦ», после чего передаются делопроизводителю филиала ГАУ «МФЦ» для последующего направления в уполномоченный орган.

Максимальный срок выполнения действия – 1 рабочий день.

64. При поступлении в уполномоченный орган ответов на межведомственные запросы (в том числе полученных от филиалов ГАУ «МФЦ») они регистрируются специалистом, ответственным за документационное обеспечение, и передаются специалисту уполномоченного органа, который выполняет административные действия, указанные в настоящем разделе административного регламента.

65. Результатом выполнения данной административной процедуры является получение в рамках межведомственного информационного взаимодействия документов и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**Подготовка документа, являющегося результатам предоставления муниципальной услуги**

66. Основанием для начала выполнения административной процедуры является наличие у специалиста уполномоченного органа полного комплекта документов, необходимых для подготовки документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

67. По результатам анализа полного комплекта документов, необходимых для принятия решения о подготовке документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги специалист уполномоченного органа:

1) в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 24 настоящего административного регламента, специалист уполномоченного органа осуществляет подготовку письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований отказа, и передает его на подпись руководителю уполномоченного отдела или (в его отсутствие) исполняющему обязанности руководителя уполномоченного органа. Максимальный срок выполнения действия – 5 рабочих дней;

2) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 23 настоящего административного регламента, специалист уполномоченного отдела помогает заявителю составить заявление об оказании муниципальной услуги.

68. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация заявления в системе документооборота, принятой в уполномоченном органе.

**Выдача результатов предоставления муниципальной услуги**

69. Основание для начала выполнения административной процедуры является поступление к специалисту уполномоченного отдела, зарегистрированного в системе документооборота заявления, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

70. Специалист уполномоченного отдела после получения подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Максимальный срок выполнения действия – 1 рабочий день.

71. Прием документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется должностными лицами ГАУ «МФЦ» в порядке, предусмотренном соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и Администрацией Лихославльского муниципального округа.

72. Документы, принятые МФЦ от заявителя, направляются в уполномоченный орган для исполнения.

73. Результат предоставления муниципальной услуги, обращение за которой оформлено через ГАУ «МФЦ», выдается в ГАУ «МФЦ».

74. Невостребованный заявителем результат предоставления муниципальной услуги по истечении 30 календарных дней направляется в уполномоченный орган.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

75. Основанием начала выполнения административной процедуры является письменное обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах. Обращение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах (далее - обращение) составляется заявителем в свободной форме. Обращение может быть направлено заявителем по почте (электронной почте).

Регистрация обращения осуществляется в день его поступления в уполномоченный орган.

76. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня регистрации обращения, проводит проверку указанных в обращении сведений.

77. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет их исправление в срок, не превышающий 4 рабочих дня со дня регистрации обращения.

78. В случае отсутствия опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, указанный в пункте 77 настоящего регламента, осуществляет подготовку и подписание письменного ответа с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

79. Документы не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации вручаются специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю, а в случае отсутствия возможности вручения направляются в адрес заявителя почтовым отправлением.

**Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

80. За соблюдением и исполнением специалистами уполномоченного органа положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений, ведется текущий и периодический контроль.

81. Текущий контроль осуществляется Руководителем уполномоченного отдела, заместителем Главы Администрации, курирующим деятельность уполномоченного отдела путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также соответствия принятых ими решений требованиям действующего законодательства.

82. Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги может носить плановый характер (один раз в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

83. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в соответствии с планом, утверждаемым заместителем Главы Администрации, курирующим деятельность уполномоченного отдела и носят тематический характер.

Плановые проверки включают в себя следующие темы:

а) проверка правильности заполнения журнала регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

б) соответствие проведения рассмотрения заявления (проведения проверки) требованиям действующего законодательства, настоящего регламента;

в) соответствие принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в предоставлении муниципальной услуги, требованиям действующего законодательства, настоящего регламента;

г) проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Срок проведения плановой проверки не может превышать 30 календарных дней.

84. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится по конкретному обращению заявителя. Целью данной проверки является выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие необходимых решений и подготовка ответов на обращения заявителей. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании поручения заместителя Главы Администрации, курирующим деятельность уполномоченного отдела.

Срок проведения внеплановой проверки не может превышать 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Поступившее обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления.

85. Несоблюдение требований настоящего регламента сотрудниками уполномоченного отдела влечет их дисциплинарную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

86. Контроль предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, может осуществляться путем обращения в уполномоченный отдел.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных** **служащих, работников**

87. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, ГАУ «МФЦ», а также их должностными лицами, муниципальными служащими, работниками (далее – жалоба).

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

на решения или действия (бездействие) специалиста уполномоченного органа – руководителю уполномоченного отдела;

на решения и действия (бездействие) заведующего уполномоченного отдела – Главе Лихославльского муниципального округа Тверской области или заместителю Главы Администрации, курирующему его деятельность;

на решения и действия (бездействие) работников Лихославльского филиала ГАУ «МФЦ» – руководителю Лихославльского филиала ГАУ «МФЦ»;

на решения и действия (бездействие) Лихославльского филиала ГАУ «МФЦ» – руководителю ГАУ «МФЦ» Тверской области;

на решения и действия (бездействие) руководителя ГАУ «МФЦ» Тверской области – в Министерство экономического развития Тверской области

89. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, Едином и региональном порталах.

90. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, регулируется Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=064580A3DDC4583849EB35443362EE8283CB454A5273AFBAF7EB41AC2AC91B34D1B482D84A6ECA72BAD8K)ом № 210-ФЗ.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту  «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе Лихославльского муниципального округа Тверской области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (Ф.И.О.)  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (Ф.И.О.)  проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  тел. \_\_\_\_\_\_, адрес эл. почты (e-mail) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

Прошу оказать муниципальную услугу и проконсультировать меня по вопросу нарушения моего права со стороны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, юридический адрес, адрес объекта) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подробно изложить факты, подтверждающие нарушение прав потребителя)

При этом предоставляю:

1. Документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи либо получения услуги (товарный (кассовый) чек; договор об оказании услуги (выполнении работы); кредитный договор; гарантийный талон и т.д.).

2. Документ, подтверждающий юридический адрес индивидуального предпринимателя либо организации, нарушивших право потребителя (договор об оказании услуги (выполнении работы);, сведения с информационного стенда продавца и др.).

3. Документ, подтверждающий факты некачественности товара либо оказанной услуги (при наличии заключение эксперта, справка третьего лица, заказ-наряды на выполнение работ по устранению недостатков товара (работы, услуги) и др.).

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| подпись фамилия, инициалы | дата |

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) |
|  | Приложение 2  к административному регламенту  «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» |

**Журнал регистрации   
обращений граждан (по телефону) по защите прав потребителей**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата регистрации | Входящий  номер обращения | Ф.И.О.  обратившегося лица | Контактный  телефон  заявителя | Содержание  обращения | Результат | Исполнитель |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к административному регламенту  «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» |

**Журнал   
приема граждан по защите прав потребителей**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата регистрации | Входящий  номер обращения | Ф.И.О.  обратившегося лица | Контактный  телефон  заявителя | Содержание  обращения | Результат | Исполнитель |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к административному регламенту  «Прием и рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» |

Руководителю, индивидуальному предпринимателю

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя, адрес, телефон)

**Претензия**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Вашем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (магазин, ателье и др.)

мною был \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(куплен (заказан) вид товара (работ, услуг))

в котором \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ были обнаружены \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(когда, дата)

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

(перечислить недостатки)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, которые не были оговорены \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(продавцом, исполнителем, изготовителем)

На основании изложенного и в соответствии с [п. 1 ст. 29](http://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/2901) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать соответствующие [статьи 13 - 24](http://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/13) (торговля), [27 - 32](http://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/27) (услуги)

Прошу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(безвозмездно устранить недостатки, заменить на аналогичный товар, другой с

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

перерасчетом покупной цены, расторгнуть договор купли-продажи)

В случае отказа в добровольном удовлетворении настоящей претензии я буду вынужден обратиться в суд с иском о возмещении вреда, в том числе и морального, определяемого судом, а также о взыскании неустойки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (1% - от стоимости товара, 3% - от стоимости работы, услуги) за каждый день просрочки выполнения требования в добровольном порядке.

Поэтому предлагаю Вам выполнить предъявленные требования в установленные законом сроки.

В случае проведения независимой экспертизы мое присутствие обязательно (не обязательно).

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| (дата) | (Фамилия, Имя, Отчество подпись) |