



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 ноября 2015 г.

№ 121

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории города Грозного»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Мэрии города Грозного от 30 июля 2012 года № 38, Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории города Грозного» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра города Грозного А.А. Хучиева.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Столица плюс» и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города



М.М.Хучиев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование их по вопросам защиты
прав потребителей на территории города Грозного»

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования административного регламента:

1.1. Настоящий Административный регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории города Грозного» (далее – муниципальная услуга), устанавливает сроки и последовательность административных процедур и действий при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей:

2.1. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее- заявители) за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2.2. От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.1.1. Место нахождения департамента торговли и инвестиционной политики Мэрии г. Грозного, предоставляющего муниципальную услугу (далее орган предоставляющий услугу):

364051 город Грозный, пр. им. Х.А. Исаева, 99/20;

3.1.2. График работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:
понедельник – пятница с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;
предпраздничные дни - с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;
обеденный перерыв – с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут;
суббота и воскресенье - выходные дни.

3.1.3. Информацию о местах нахождения и графиках работы многофункциональных центров предоставления государственных и

муниципальных услуг, через которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, можно получить на портале государственных и муниципальных услуг, а также в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

3.2. Справочные телефоны департамента торговли и инвестиционной политики: (8712) 22-47-30, 22-21-51.

3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (при их участии) в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты.

- адрес официального сайта Мэрии города Грозного - www.grozmer.ru

3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

3.4.1. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги осуществляется:

а) при личном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу;

б) при письменном обращении заявителя;

в) через официальный сайт и электронную почту;

г) с использованием средств телефонной связи;

д) на портале государственных и муниципальных услуг;

е) через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в подпунктах 3.1-3.4 пункта 3 настоящего раздела информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (при их участии), в сети Интернет, а также на портале государственных и муниципальных услуг.

3.5.1. Информация, указанная в подпунктах 3.1-3.4 пункта 3 настоящего раздела, размещается:

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- на портале государственных и муниципальных услуг;

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

На официальном сайте размещается следующая информация:

- полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его почтовый адрес и адрес электронной почты;

- график (режим) работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- сведения о телефонных номерах, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

- текст Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории города Грозного» (далее – Административный регламент) (с соответствующими ссылками на блок-схему, отображающую алгоритм прохождения административных процедур) с приложениями;

- информационные материалы, содержащиеся на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- иная информация в соответствии с действующим законодательством РФ.

На портале государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация:

- полное наименование, почтовые адреса и график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

- адрес электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги;

- иная информация в соответствии с действующим законодательством РФ.

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

- текст настоящего Административного регламента с приложениями;

- исчерпывающий перечень органов государственной власти и органов местного самоуправления, организаций, в которые необходимо обратиться заявителям, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций);

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц и режим приема ими заявителей;

- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- требования к письменному запросу о предоставлении консультации, образец запроса о предоставлении консультации;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
 - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
 - порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
 - иная информация в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

1. Наименование муниципальной услуги:

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории города Грозного».

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет департамент торговли и инвестиционной политики Мэрии г. Грозного.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется также через МФЦ.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги органу, предоставляющему муниципальную услугу, МФЦ запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3. Результат предоставления муниципальной услуги:

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный либо муниципальный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4. Срок предоставления муниципальной услуги:

4.1. Срок предоставления муниципальной услуги:

- по письменным обращениям и в электронной форме не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;
- по устным обращениям - 15 минут.

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ) («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, №31, ст. 4398);
- Гражданским кодексом Российской Федерации («Российская газета», 08.12.1994, № 238-239);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 16.01.1996, № 8);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);
- Уставом города Грозного;
- иными действующими в данной сфере нормативными правовыми актами.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте (электронной почтой) в департамент торговли и инвестиционной политики Мэрии г. Грозного;
- в письменном виде через МФЦ;
- на Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- личное обращение в департамент торговли и инвестиционной политики Мэрии г. Грозного.

6.2. В обращении (согласно рекомендуемой форме, приведённой в приложении к настоящему Административному регламенту) заявитель указывает наименование органа, в который направляет обращение (департамент торговли и инвестиционной политики), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6.3. При личном обращении заявитель предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность. Представитель заявителя предъявляет также документ, подтверждающий полномочия выступать от имени заявителя.

6.4. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем и, если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.5. Запрещается требовать от заявителя:

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

6.5.2. 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, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

- в обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст заявления не поддается прочтению;
- содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

7.2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям к их оформлению, а также если документ не читаемый или содержит неоговоренные зачеркивания, исправления, специалист, уполномоченный принимать документы, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению:

- при согласии заявителя устранить препятствия специалист, уполномоченный принимать документы возвращает представленные документы;

- при несогласии заявителя устранить препятствия специалист, уполномоченный принимать документы, обращает его внимание, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

7.3. После устранения оснований для отказа в приеме документов, необходимых, для предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе повторно обратиться за получением муниципальной услуги.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги

8.1. Оснований для приостановления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

9.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

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

10.1.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

10.2. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

10.2.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

12.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в течение 1 рабочего дня с даты его поступления.

12.2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступившего в нерабочее время, в том числе в выходной (нерабочий) день, осуществляется в первый за ним рабочий день.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с

образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

13.1. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- центральные входы в здания, где предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также о телефонных номерах справочной службы;

- входы в помещения органа, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников;

- для ожидания приема отводятся специальные помещения, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (ручками) в количестве, достаточном для заполнения документов;

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

13.2. Должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица и предназначенным для заявителей.

13.3. На информационных стендах размещается следующая информация:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

- текст настоящего Административного регламента с приложениями;

- исчерпывающий перечень органов государственной власти и органов местного самоуправления, организаций, в которые необходимо обратиться заявителям, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций);

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц и режим приема ими заявителей;

- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- требования к письменному запросу о предоставлении консультации, образец запроса о предоставлении консультации;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- иная информация в соответствии с действующим законодательством РФ.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

14.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- соблюдение стандартов и сроков предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- возможность получения информации о результате предоставления муниципальной услуги;
- возможность обращения в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его заявлению решение или на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, МФЦ.

14.2. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- своевременность предоставления муниципальной услуги;
- достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его заявления;
- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

14.3. Оценка качества и доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- количество предоставленных муниципальных услуг;
- количество жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги от общего количества жалоб, связанных с предоставлением муниципальной услуги;
- количество удовлетворенных судебных исков на решения о предоставлении муниципальной услуги;
- количество удовлетворенных судебных исков на решения, принятые с нарушением установленных законодательством Российской Федерации сроков предоставления муниципальной услуги.

14.4. Заявителю обеспечивается возможность получения муниципальной услуги в МФЦ.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

15.1. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме, не предъявляются.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

1. Блок-схема предоставления заявителю муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

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

- личный прием граждан;
- прием и регистрация письменных обращений;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовка ответов на письменные обращения и направление их заявителю.

3. Личный прием граждан

3.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя в департамент торговли и инвестиционной политики в ходе проведения личного приёма граждан.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором департамента торговли и инвестиционной политики, начальником отдела торговли, промышленности, транспорта и связи.

3.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.4. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Если во время личного приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, предлагается изложить обращение в письменной форме.

3.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию департамента торговли и инвестиционной политики, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.7. Контроль за организацией личного приема и учёт обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в департаменте торговли и

инвестиционной политики, осуществляется специалистами департамента торговли и инвестиционной политики, ответственность за обеспечение приема граждан специалистами указанного отдела несет директор департамента торговли и инвестиционной политики.

3.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

3.9. Результатом административной процедуры является личный прием граждан и консультирование по интересующим вопросам.

При выявлении по жалобе заявителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды департамент торговли и инвестиционной политики незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.10. Способ фиксации результата – составление личных карточек приема граждан, в которых делается запись о принятых мерах.

4. Приём и регистрация письменных обращений.

4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в департамент торговли и инвестиционной политики письменного обращения заявителя.

4.2. Приём и регистрация обращений граждан, поступивших в департамент торговли и инвестиционной политики, производится специалистами департамента торговли и инвестиционной политики в течение одного дня с даты их поступления в департамент торговли и инвестиционной политики.

4.3. Специалист отдела департамент торговли и инвестиционной политики при приеме документов:

- проверяет принадлежность заявителя к числу лиц, имеющих право на предоставление оказываемой управлением по социальным вопросам муниципальной услуги (потребитель-гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- проверяет заявление на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

- в случае поступления заявления посредством личного обращения заявителя, производит сверку копий представленных с заявлением документов (при их наличии) с подлинными.

При личном обращении заявителя максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов не превышает 15 минут.

4.4. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения директору департамента торговли и инвестиционной политики либо его заместителям (исходя из компетенции).

При этом в системе электронного документооборота делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

4.5. Критерием принятия решения является правильно заполненное заявление заявителя с приложением соответствующих материалов (при их наличии).

4.6. Результатом административной процедуры является принятие заявления и необходимых документов для исполнения муниципальной услуги либо отказ в приёме документов.

4.7. Способ фиксации результата – внесение сведений о регистрации заявления в журнал входящей корреспонденции и отметка о направлении заявления с приложенными документами соответствующему лицу.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан.

5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение письменного обращения заявителя должностным лицом департамента торговли и инвестиционной политики либо структурным подразделением, определенным директором департамента торговли и инвестиционной политики.

5.2. Директор департамента торговли и инвестиционной политики, либо его заместитель (исходя из компетенции) определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа заявителю. Максимальный срок данного административного действия – 1 день.

5.3. При рассмотрении заявления принимаются следующие решения:

- о разрешении поставленных в заявлении вопросов;
- о направлении заявления в случае необходимости в другие организации и учреждения;
- о приобщении заявления к ранее поступившей жалобе (при наличии);
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения либо о прекращении переписки (в случаях, предусмотренных пунктом 8 раздела 2 настоящего Административного регламента).

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции департамента торговли и инвестиционной политики, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.5. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений департамента торговли и инвестиционной политики, подлинник обращения направляется структурному подразделению департамента торговли и инвестиционной политики - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям департамента торговли и инвестиционной политики соисполнителям поручения.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

5.6. Начальник структурного подразделения департамента торговли и инвестиционной политики, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Должностное лицо структурного подразделения департамента торговли и инвестиционной политики, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении департамента торговли и инвестиционной политики.

5.7. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и приняты необходимые меры.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения департамент торговли и инвестиционной политики, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения департамента торговли и инвестиционной политики, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя директора департамента торговли и инвестиционной политики служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

5.9. Срок исполнения административной процедуры – 23 дня. Резолюция директору департамента торговли и инвестиционной политики, может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.10. Результатом административной процедуры является подготовка проекта ответа заявителю о разрешении поставленных в обращении вопросов либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При выявлении по жалобе заявителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды департамент торговли и инвестиционной политики незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

5.11. Способ фиксации результата – внесение сведений о регистрации ответа заявителю в журнал исходящей корреспонденции.

6. Подготовка ответов на письменные обращения и направление их заявителю.

6.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовка проекта ответа на заявление о разрешении поставленных в обращении вопросов либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6.2. Ответы на обращения и жалобы заявителей подписывает директор департамента торговли и инвестиционной политики. Максимальный срок нахождения документов на подписи не должен превышать 2 дней с момента их поступления.

6.3. Ответ гражданину за подписью директора департамента торговли и инвестиционной политики присваивается номер письму исходящего регистрационного номера и направления адресату.

6.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги.

В случае, если заявление о предоставлении муниципальной услуги, представляется заявителем в департамент торговли и инвестиционной политики через МФЦ, ответ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется в МФЦ.

Срок исполнения административного действия – в течение 3 дней со дня подписания ответа.

6.5. Результатом административной процедуры является направленный заявителю письменный ответ о разрешении поставленных в обращении вопросов либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6.6. Способ фиксации результата – внесение сведений о регистрации ответа заявителю в журнал исходящей корреспонденции.

7. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

7.1. При использовании для обращения портала государственных и муниципальных услуг осуществляется заполнение электронной формы запроса, размещенной непосредственно в личном кабинете заявителя.

Фактом удостоверения личности заявителя на портале государственных и муниципальных услуг служит успешное завершение электронных процедур его идентификации.

Добавление к запросу заявителя электронной подписи происходит автоматически самой системой.

7.2. Прием и обработка заявления, составленного на портале государственных и муниципальных услуг, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления.

7.3. Если для получения муниципальной услуги заявителю необходимо представить документы Административного регламента, то они направляются заявителем в электронной форме (сканированном виде).

7.4. После регистрации заявления на портале государственных и муниципальных услуг заявителю сообщается следующая информация:

- о дате и времени для личного приема заявителя;
- о перечне документов (оригиналов), необходимых для предоставления муниципальной услуги при личном приеме для проверки их достоверности;
- в случае, если в электронной форме (сканированном виде) заявителем направлены не все необходимые документы, указание на необходимость представления (направления по почте) недостающих документов и других обстоятельствах, препятствующих получению муниципальной услуги и способах их устранения.

7.5. Информация, содержащая данные о результате предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителю на портале государственных и муниципальных услуг не позднее дня следующего за днем принятия решения, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

7.6. Результат оказания муниципальной услуги предоставляется заявителю через портал государственных и муниципальных услуг. Документ, содержащий результат предоставления муниципальной услуги, предоставляемый в электронной форме, заверяются электронной подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо уполномоченного им должностного лица.

7.7. Уведомление о ходе рассмотрения заявления направляется заявителю в форме электронного документа через портал государственных и муниципальных услуг, а также на адрес электронной почты.

8. Особенности выполнения административных процедур в МФЦ.

8.1. При организации предоставления муниципальной услуги через МФЦ, работники МФЦ осуществляют:

- консультирование;
- прием заявления и документов;
- выдачу результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии.

8.2. При приеме заявления и документов от заявителя работник МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, а в случае подачи заявления его представителем - личность и полномочия;
- проверяет наличие всех необходимых документов, представляемых для предоставления муниципальной услуги, исходя из соответствующего перечня документов, предусмотренных настоящим Административным регламентом;
- осуществляет сверку копий документов с оригиналами путем проставления необходимых печатей (штампов) на копиях документов;
- осуществляет регистрацию заявления в соответствующем журнале учета, после чего выдает заявителю расписку о получении документов.

8.3. После приема заявления и документов работник МФЦ:

- осуществляет сбор документов в рамках межведомственного взаимодействия (в случае необходимости);

- направляет сформированное заявление и документы в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

8.4. Работник МФЦ информирует заявителя по телефону или по электронной почте о результатах предоставления муниципальной услуги. Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю лично либо по почте.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Предметом контроля являются выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения запросов, обращений заявителей, оценка полноты рассмотрения обращений, объективность и тщательность проверки сведений, обоснованность и законность предлагаемых для принятия решений по запросам и обращениям.

1.3. При выявлении в ходе текущего контроля нарушений установленного настоящим Административным регламентом порядка предоставления муниципальной услуги или требований законодательства Российской Федерации руководители структурных подразделений, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, принимают меры по устранению таких нарушений и направляют представителю нанимателя предложения о применении или неприменении мер дисциплинарной ответственности в отношении лиц, допустивших соответствующие нарушения.

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

2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в год.

2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, инициативе органов, уполномоченных на осуществление контроля.

2.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются путем проведения уполномоченными должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверки соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

2.4. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании правовых актов.

3. Ответственность должностных лиц отраслевых, структурных и территориальных органов Мэрии города Грозного за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги:

3.1. Ответственность за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги возлагается на руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.2. Персональная ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностных регламентах должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.3. В случае выявления нарушений настоящего Административного регламента, законодательства Российской Федерации или прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. При привлечении к ответственности виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, по результатам внеплановой проверки лицам, по обращениям которых проводилась проверка, сообщается в письменной форме о принятых мерах в течение 10 дней со дня принятия таких мер.

4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением услуги являются:

- а) независимость;
- б) профессиональная компетентность;
- в) должная тщательность.

Независимость должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением услуги состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от специалистов, а также не состоят в родственных отношениях с ними.

Требования к профессиональной компетенции должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля за предоставлением услуги они обладают профессиональными знаниями и навыками.

Должная тщательность должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте, на официальном

сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ и через портал государственных и муниципальных услуг.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.

1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

1.1. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются действия (бездействие) и решения КИЗО, должностного лица КИЗО или муниципального служащего, МФЦ, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного для предоставления услуги и настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного для предоставления услуги и настоящим Административным регламентом, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного и настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами города Грозного и настоящим Административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа (приостановления) рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

3.1. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

а) наличие вступившего в законную силу решения 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 действующего законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.2. Основания для оставления жалобы без ответа:

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.

4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в департамент торговли и инвестиционной политики, МФЦ жалобы на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги. Жалобы на решения, принятые директором департамента торговли и инвестиционной политики подаются в Мэрию города Грозного.

4.2. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Мэрии города Грозного, портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.4. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5. Право заявителя на получение информации и документов необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):

5.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.2. Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц также в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.3. Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять в департамент торговли и инвестиционной политики, Мэрию города Грозного, МФЦ дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

6. Органы местного самоуправления, структурные подразделения, учреждения, предприятия и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- департамент торговли и инвестиционной политики;
- директор департамента торговли и инвестиционной политики;
- Мэрия г. Грозного;
- Мэр г.Грозного.

6.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с порядком, установленным настоящим разделом, органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

7.Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

7.1. Жалоба, поступившая в органы и должностным лицам, указанным в пункте 6 настоящего раздела, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

7.2. В случае обжалования отказа департаментом торговли и инвестиционной политики, должностного лица департамента торговли и инвестиционной политики, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

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

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

- отказывает в удовлетворении жалобы.

8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 8.1 настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 4.1 пункта 4 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту

Рекомендуемая форма письменного обращения

Директору
торговли и инвестиционной
политики Мэрии г. Грозного

от _____,
проживающего (ей) по адресу:

Заявление

Прошу

В подтверждение указанных фактов прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ / _____ /
(подпись)

(Ф.И.О)

Приложение 2
к Административного регламенту

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам
защиты прав потребителей на территории города Грозного»

