

АДМИНИСТРАЦИЯ РОВЕНЬСКОГО РАЙОНА

БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Ровеньки

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«14» апреля 2023 г. № 178

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, улучшения информированности населения Ровеньского района об их предоставлении администрация Ровеньского района **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент  
   предоставления муниципальной услуги отделом экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района: «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации Ровеньского района от 15.05.2012 г. № 311 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Ровеньского района [rovenkiadm.gosuslugi.ru](http://www.rovenkiadm.ru/) в сети «Интернет» и опубликовать в районной газете «Ровеньская нива».
4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Ровеньского района по экономике — начальника управления финансов и бюджетной политики администрации Ровеньского района М.В. Подобная.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Глава администрации**  **Ровеньского района** |  | **Т.В. Киричкова** |

Приложение

к постановлению администрации Ровеньского района

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

**Административный регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района»**

# I. Общие положения

## **1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги « Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района» (далее - административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт ее предоставления.

## 1.2. Круг Заявителей

1.2.1. В качестве Заявителей выступают потребители - физические лица. (далее - Заявители).

1.2.2. Интересы Заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные Заявителем в установленном порядке.

**1.3. Требование предоставления Заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам Заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом,предоставляющим муниципальную услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился Заявитель**

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется Заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее – вариант), который определяется согласно настоящему административному регламенту, исходя из признаков Заявителя, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которой обратился Заявитель.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Муниципальная услуга: «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального района «Ровеньский район»» (далее – Услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Полномочия по предоставлению Услуги отделом экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района (далее - Уполномоченный орган).

**2.3. Результат предоставления Услуги**

2.3.1. Результатом предоставления Услуги является:

1) письменный или устный ответ на все поставленные в обращении Заявителя вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора, а также существа данных ему ответов и разъяснений;

2) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными Заявителем вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

2.3.2. Результат оказания услуги можно получить следующим способом:

* в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный Заявителем.
* на бумажном носителе при личном обращении в Уполномоченный орган;
* в устной форме при личном обращении Заявителя в Уполномоченный орган;
* на бумажном носителе на почтовый адрес, указанный Заявителем.

**2.4. Сроки предоставления Услуги**

2.4.1. Максимальный срок предоставления Услуги 30 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.4.2. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения.

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов по защите прав потребителей, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**2.5. Правовые основания предоставления Услуги**

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного)обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц размещен на официальном сайте органа местного самоуправления, а также на ЕПГУ.

2.5.2. Орган, предоставляющий Услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги, информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц на официальном сайте органа местного самоуправления, на ЕПГУ.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги**

2.6.1. Для получения Услуги Заявитель представляет в орган, представляющий Услугу:

2.6.2. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо обратиться в отдел экономики, анализа и прогнозирования посредством:

1. письменного обращения;
2. устного обращения;
3. по телефону «Горячая линия» : 8(47238)5-70-93.

2.6.3. При письменном обращении гражданин заполняет заявление (образец заявления прилагается - приложение №1) (заявление заполняется от руки или машинописным способом и подписывается лично Заявителем). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.4. Документы могут быть предоставлены лично (через законного представителя), по почте либо в форме электронных документов.

2.6.5. При устном обращении к специалисту по защите прав потребителей гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть заявления или жалобы. Содержание устных обращений заносится должностным лицом отдела экономики, анализа и прогнозирования в журнал регистрации устных обращений граждан.

2.6.6. При наличии в обращении граждан вопросов, решение которых не входит в компетенцию специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, гражданину дается четкое разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Письменное обращение по вопросам, не входящим в компетенцию специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в компетентный орган или должностному лицу с уведомлением автора о его переадресации. Специалисты отдела экономики, анализа и прогнозирования в случае необходимости запрашивают в указанном органе (у должностного лица) сведения о результате рассмотрения направленного ими обращения. Ответ на обращение гражданина может дан ему устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом отдела экономики, анализа и прогнозирования делается запись в журнале регистрации обращений граждан.

2.6.7. Отдел экономики, анализа и прогнозирования не вправе требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено административным регламентом;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) (необходимые и обязательные услуги);

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

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

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

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

- предоставление 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.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме (регистрации) документов, необходимых для предоставления Услуги**

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

2.7.1.1. С заявлением обратилось ненадлежащее лицо.

2.7.1.2. Заявление подано в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в полномочия которых не входит предоставление Услуги.

2.7.1.3. Представленные документы утратили силу на момент обращения Заявителя с заявлением о предоставлении услуги.

2.7.1.4. Представленные в электронном виде документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги.

2.7.1.5. Представленные документы, содержат противоречивые сведения, незаверенные исправления, подчистки, помарки.

2.7.1.6. Представленные документы, не подлежат прочтению.

2.7.2. Письменное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформленное согласно Приложению № 3 к настоящему административному регламенту, подписывается уполномоченным должностным лицом отдела экономики, анализа и прогнозирования и выдается (направляется) Заявителю с указанием причин отказа.

2.7.3. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, не препятствует повторному обращению Заявителя за предоставлением Услуги.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления Услуги не предусмотрены.

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

1) обращение за муниципальной услугой, предоставление которой не предусматривается административным регламентом;

2) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня его регистрации оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для хранения его в деле);

4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

5) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) 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 недоступностью разглашения указанных сведений).

**2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении Услуги и способы ее взымания**

2.9.1. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги**

2.10.1 Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Услуги**

2.11.1. При личном обращении Заявителя в Уполномоченный орган с запросом о предоставлении Услуги должностным лицом,ответственным за прием документов проводится прием заявления и его регистрация в журнале регистрации входящей корреспонденции Уполномоченного органа в день поступления заявления в Уполномоченный орган.

2.11.2. Регистрация запроса, направленного Заявителем по почте или в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в Уполномоченный орган.

2.11.3. Если пакет документов, направленный в Уполномоченный орган получен после окончания рабочего времени, днем их получения считается следующий рабочий день.

2.11.4. В случае поступления запроса в Уполномоченный орган в выходной или праздничный день регистрация запроса осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга**

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.12.2. Места ожидания для представления или получения документов должны быть оборудованы стульями, скамьями.

2.12.3. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Помещения для приема заявлений:

* должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, режима работы;
* должны быть оборудованы носителями информации, необходимыми для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к получению Услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
* должны иметь беспрепятственный доступ для инвалидов, в том числе, возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него, а также возможность самостоятельного передвижения по территории помещения в целях доступа к месту проведения Услуги;
* должны иметь комфортные условия для Заявителей и оптимальные условия для работы должностных лиц в том числе;
* должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенном для инвалидов;
* должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла - коляски и собак - проводников) должны обеспечиваться:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, вспомогательных технологий, а также сменного кресла - коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла - коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, 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;

- возможность допуска в помещение собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определенным законодательством Российской Федерации;

- помощь работников органа, предоставляющего Услугу, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида, ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это невозможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.12.6. Рабочее место каждого должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети Интернет, печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.7. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на официальном сайте органа местного самоуправления, а также ЕПГУ размещается следующая информация:

- текст административного регламента;

- время приема Заявителей;

- информация о максимальном времени ожидания в очереди при обращении Заявителя в орган, предоставляющий Услугу, для получения Услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления Услуги;

- порядок обжалования решений, действий и бездействия должностных лиц, предоставляющих Услугу.

**2.13. Показатели доступности и качества Услуги**

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления Услуги являются:

а) доступность информации о предоставлении Услуги;

б) возможность получения информации о ходе предоставления Услуги с использованием информационно - коммуникационных технологий, в том числе с использованием ЕПГУ;

в) соблюдение сроков предоставления Услуги;

г) отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителей на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Уполномоченного органа по результатам предоставления Услуги и некорректное, невнимательное отношение должностных лиц Уполномоченного органа к Заявителям;

д) предоставление возможности подачи заявления и получения результата предоставления Услуги в электронной форме;

е) время ожидания в очереди при подаче запроса - не более 10 минут;

ж) время ожидания в очереди при получении результата предоставления Услуги - не более 15 минут;

и) количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами Уполномоченного органа при получении Услуги и их продолжительность;

к) достоверность предоставляемой Заявителям информации о ходе предоставления Услуги;

л) своевременный прием и регистрация запроса Заявителя;

м) удовлетворенность Заявителей качеством предоставления Услуги;

н) принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителей.

- возможность выбора Заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи);

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным административным регламентом;

- условия доступа к зданию, в котором находится отдел экономики, анализа и прогнозирования обеспечение пешеходной доступности для Заявителей от остановок общественного транспорта, наличие необходимого количества парковочных мест (в том числе для инвалидов);

- обеспечение свободного доступа Заявителей в помещение отдела экономики, анализа и прогнозирования, в том числе беспрепятственного доступа инвалидов (наличие поручней, пандуса и др.).

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

– удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения муниципальной услуги и её результата;

– комфортность ожидания при подаче заявления и пакета документов для получения муниципальной услуги, техническая оснащенность мест работы;

– компетентность специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования в вопросах предоставления муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

– культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования , готовность оказать эффективную помощь получателям муниципальной услуги при возникновении трудностей);

– строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом;

– отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги со стороны Заявителей;

– своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

**2.15. Иные требования к предоставлению Услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления Услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления Услуги в электронной форме**

2.15.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.

2.15.2. Заявитель несет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации за достоверность и соответствие содержания электронной копии содержанию подлинника документа.

2.15.3. Иных требований, в том числе учитывающих особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме не имеется.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

**3.1. Перечень вариантов предоставления Услуги**

* Выдача письменного ответа Заявителю по вопросам защиты прав потребителя.
* Получение консультации Заявителем по вопросам защиты прав потребителей при устном обращении.

**3.2 Профилирование Заявителя**

3.2.1. Способ определения и предъявления необходимого Заявителю варианта предоставления Услуги:

* в Уполномоченном органе;

3.2.2. Порядок определения и предъявления необходимого Заявителю варианта предоставления Услуги:

* посредством опроса в Уполномоченном органе;

3.2.3. Перечень общих признаков, по которым объединяются категории Заявителей, а также комбинации признаков Заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления Услуги приведен в приложении № 4 к административному регламенту.

**3.3. Вариант 1. Выдача письменного ответа Заявителю по вопросам защиты прав потребителя**

1. Прием (получение) и регистрация запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления Услуги.

2. Приостановление предоставления Услуги.

3.Рассмотрение заявления и принятых документов по существу, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении Услуги.

4. Принятие решения о предоставлении Услуги.

5. Предоставление результата Услуги.

**3.3.1. Прием (получение) и регистрация запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления Услуги.**

3.3.1.1.  Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от Заявителя запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления Услуги.

3.3.1.2. Для получения Услуги Заявитель представляет в Уполномоченный орган заявление по форме, согласно Приложению № 1 к административному регламенту, а так же документы, указанные в пункте 2.6.4 настоящего административного регламента.

3.3.1.3. Способами установления личности (идентификации) Заявителя (представителя Заявителя) являются: регистрация данных гражданина в журнале регистрации приема граждан, в котором указываются регистрационный номер (состоит из порядкового номера документа), дата обращения, фамилия, имя, отчество, почтовый адрес автора, телефон, краткое содержание обращения.

3.3.1.4. Повторному письменному обращению присваивается регистрационный номер первичного обращения.

3.3.1.5.Повторными считаются обращения, поступившие специалистам отдела экономики, анализа и прогнозирования от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если Заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ Заявителю не дан.

3.3.1.6. Обращения не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.3.1.7. Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие на официальный сайт органов местного самоуправления «Ровеньский район», в адрес специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, регистрируются в установленном порядке. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

3.3.1.8. Основаниями для отказа в приеме документов у Заявителя являются условия, указанные в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента.

3.3.1.9. Орган, предоставляющий Услугу, и организации участвующие в приеме запроса (заявления) в предоставлении Услуги:

- Уполномоченный орган;

3.3.1.10. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания не предусматривается.

3.3.1.11. Срок регистрации запроса и документов, необходимых для предоставления Услуги, в Уполномоченном органе составляет не более 1 рабочего дня следующего за днём поступления заявления в Уполномоченный орган.

**3.3.2. Межведомственное информационное взаимодействие**

3.3.2.1. Формирование межведомственных запросов по предоставлению муниципальной услуги не предусмотрено.

**3.3.3. Приостановление предоставления Услуги**

3.3.3.1. Основания для приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и законодательством Белгородской области не предусмотрены.

**3.3.4. Рассмотрение заявления и принятых документов по существу, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении Услуги.**

3.3.4.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение Заявителя в Уполномоченном органе.

3.3.4.2. Сотрудник Уполномоченного органа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

3.3.4.3. По результатам рассмотрения заявления готовится письменный ответ на обозначенные в заявлении вопросы либо в случае, установленном в пункте 2.8 настоящего Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4.4.Максимальный срок выполнения административной процедуры 30 (тридцать) рабочих дней.

3.3.4.5. Результатом административной процедуры является:

1) письменный ответ на все поставленные в обращении Заявителя вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

2) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными Заявителем вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

3.3.4.6. Способ фиксации результата: на бумажном носителе на бланке администрации Ровеньского района, в электронном виде, регистрация в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

**3.3.5. Предоставление результата Услуги.**

3.3.5.1. Результат оказания Услуги предоставляется Заявителю:

- в Уполномоченном органе;

3.3.5.2. Предоставление результата оказания Услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 рабочих дней, и исчисляется со дня принятия решения о предоставлении Услуги.

**3.4. Вариант 2. Получение консультации Заявителем по вопросам защиты прав потребителей при устном обращении**

3.4.1. Основанием начала выполнения варианта муниципальной Услуги является поступление от Заявителя обращения по телефону или на личном приеме (далее - устное обращение).

3.4.2. При устном обращении в Уполномоченный орган, Заявитель сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть заявления или жалобы. Содержание устных обращений заносится специалистом Уполномоченного органа в журнал регистрации устных обращений граждан.

3.4.3. При наличии в устном обращении Заявителя вопросов, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного органа, Заявителю дается четкое разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.4.4. Сотрудник Уполномоченного органа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

3.4.5. Максимальный срок выполнения варианта муниципальной услуги: в день устного обращения.

3.4.6. Результатом устного обращения Заявителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса. В отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя по желанию потребителя - написание [претензии](consultantplus://offline/ref=E07DD68FE376444277D007CA9187E8FCB951AED1082D7168A5324250C5581EDAB523535C8D0716E5F91300eARCK) (образец прилагается - приложение 2).

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

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля**

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги производится первым заместителем главы администрации Ровеньского района.

Специалисты отдела экономики, анализа и прогнозирования ежеквартально предоставляют первому заместителю главы администрации Ровеньского района сведения о результатах работы с жалобами и заявлениями граждан по защите прав потребителей.

4.1.2. Специалист отдела экономики, анализа и прогнозирования, ответственные за выполнение административных процедур (действий), несет персональную ответственность:

1) за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

4.1.3. Персональная ответственность специалиста отдела экономики, анализа и прогнозирования закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок**

4.2.1. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом отдела экономики, анализа и прогнозирования положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер:

1) плановые проверки - один раз в год;

2) внеплановые проверки - по конкретному обращению Заявителей.

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

4.2.3. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании полученной по телефону информации у специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования.

**4.3. Ответственность должностных лиц**

4.3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения сотрудником отдела экономики, анализа и прогнозирования ответственного за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента виновное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Ответственный сотрудник отдела экономики, анализа и прогнозирования, предоставляющий услугу, несет персональную ответственность за действия (бездействие) и за принимаемые решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

**4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.4.1. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования, в том числе, является:

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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

8) нарушение срока и порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения сроков выполнения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение Заявителя в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме:

- в отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района;

- в администрацию Ровеньского района на имя главы администрации Ровеньского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, подана через официальный сайт, посредством использования системы досудебного обжалования, через ЕПГУ с использованием ПГС или РПГУ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение 2 - 5 дней, но не более 30 дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

**Приложение № 1**

**к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по**

**вопросам защиты прав потребителей на**

**территории Ровеньского района»**

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

(наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение)

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

(должность, ФИО соответствующего должностного лица

ЗАЯВЛЕНИЕ

1. Информация о потребителе:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

2. Информация о предприятии (предпринимателе), нарушившем право:

Наименование (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

3. Информация о приобретенном товаре (работе, услуге):

Наименование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Марка (модель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приобретения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Документ, подтверждающий факт приобретения товара (работы, услуги)

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

(чек, квитанция, отметка в техпаспорте, накладная, договор и т.п.)

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

5. Краткое описание недостатков в товаре (работе, услуге)

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

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

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

7. Требования потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Заявитель при подаче данного заявления подтверждает достоверность

представленных документов, согласен с условиями оказания услуги, на

обработку и хранение персональных данных согласен.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 2**

**к административному регламенту предоставления**

**муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по**

**вопросам защиты прав потребителей**

**на территории**

**Ровеньского района»**

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование предприятия,

Ф.И.О. предпринимателя)

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

(Ф.И.О., адрес, телефон Заявителя)

ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в вашем магазине (бытовом предприятии) мною был куплен (заказан)

(дата покупки)

товар (изделие) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В процессе эксплуатации в течение гарантийного срока обнаружен

недостаток (описать его).

Прошу Вас в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=E07DD68FE376444277D019C787EBB2F1BC5BF5DA09227D38FC6D190D9251148DF26C0A1EC90A17E6eFR0K) РФ "О защите прав потребителей"

отремонтировать (заменить, вернуть деньги) некачественный товар (работу,

услугу) в сроки, установленные [Законом](consultantplus://offline/ref=E07DD68FE376444277D019C787EBB2F1BC5BF5DA09227D38FC6D190D9251148DF26C0A1EC90A17E6eFR0K).

В случае проведения экспертизы мое участие

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

(обязательно, необязательно)

В случае отказа в моем законном требовании оставляю за собой право

обратиться в суд о принудительном удовлетворении моего требования и

взыскания неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день

просрочки (или 3% от стоимости услуги).

Дата

Подпись

Примечание:

1. В случаях обнаружения недостатков в товаре (работе, услуге)

необходимо обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией в двух

экземплярах.

2. На Вашем экземпляре претензии продавец (исполнитель) должен

поставить дату и подпись с расшифровкой должности и фамилии. Если есть

возражения по поводу претензии - написать

**Приложение № 3**

**к административному регламенту по**

**предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений и жалоб**

**граждан по вопросам защиты**

**прав потребителей**

**на территории Ровеньского района»**

|  |
| --- |
| Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района |

|  |
| --- |
| **Кому:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (ФИО руководителя предприятия, организации, индивидуального предпринимателя)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Почтовый адрес:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адрес электронной почты (при наличии):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.** | **№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

На основании поступившего запроса принято решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги на основании:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дополнительно информируем:

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

(указывается информация, необходимая для устранения причин отказа в приеме документов, а также иная дополнительная информация при наличии)

Вы вправе повторно обратиться в уполномоченный орган с заявлением о предоставлении муниципальной услуги после устранения указанных нарушений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| должность уполномоченного лица органа, осуществляющего выдачу решения о согласовании)  М.П.  (при наличии печати) | (подпись) | (расшифровка подписи) |

**Приложение №** 4

**к административному регламенту по**

**предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений и жалоб**

**граждан по вопросам защиты**

**прав потребителей**

**на территории Ровеньского района»**

**Перечень общих признаков, по которым объединяются**

**категории Заявителей, а также комбинации признаков Заявителей,**

**каждая из которых соответствует одному варианту предоставления услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие признаки, по которым объединяются категории Заявителей** | |
| **Общие признаки** | **Категории Заявителей** |
| Физические лица | Категории, указанные в пункте 1.2. административного регламента |
| **Комбинации признаков** | **Вариант предоставления**  **муниципальной услуги** |
| Физические лица | Выдача письменного ответа Заявителю по вопросам защиты прав потребителя. |
| Получение консультации по вопросам защиты прав потребителей при устном обращении |