**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 20 сентября 2013 г. N 1119**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ**

**ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ИХ ПО ВОПРОСАМ**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений Администрации города Твери  от 18.04.2014 [N 498](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E2040096B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F59ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 23.01.2015 [N 39](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC2EE0E0D9CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 10.06.2015 [N 789](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E70F0796B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ),  от 02.02.2016 [N 153](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E008019CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 06.09.2016 [N 1495](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ),  от 06.03.2019 [N 251](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 17.03.2023 [N 171](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5EE2F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ)) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF5BEC76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Законом](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF7B7CC6ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE10E0395B951AF225DDCBCD468CA3F7C48F8B7C17F8E5AF9FFC4A5QEo0J) администрации города Твери от 23.06.2011 N 1067 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери", руководствуясь [Уставом](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40D0C9CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C761865DECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) города Твери, постановляю:

1. Утвердить Административный [регламент](#Par35) предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (приложение N 1).

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Управлению информации администрации города Твери (Касаева Н.А.) опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.

4. Управлению информационных ресурсов и технологий (Исаев А.В.) разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации муниципального образования "город Тверь" в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя Главы администрации города С.В. Чубенко.

Отчет об исполнении настоящего Постановления представлять ежегодно до 30 декабря.

Глава администрации города Твери

В.М.ПАВЛОВ

Приложение N 1

к Постановлению Администрации

города Твери

от 20 сентября 2013 г. N 1119

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение**

**жалоб потребителей и консультирование их по вопросам**

**защиты прав потребителей"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений Администрации города Твери  от 23.01.2015 [N 39](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC2EE0E0D9CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 10.06.2015 [N 789](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E70F0796B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 02.02.2016 [N 153](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E008019CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ),  от 06.09.2016 [N 1495](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 06.03.2019 [N 251](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ),  от 17.03.2023 [N 171](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5EE2F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ)) |  |

**1. Общие положения**

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5EE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - Муниципальная услуга).

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

1.2. Заявителями на получение Муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерения заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Заявитель).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги.

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги лицо, имеющее намерение получить муниципальную услугу (далее - заинтересованное лицо), обращается в департамент экономического развития администрации города Твери (далее - Уполномоченный орган):

- по телефону;

- в письменном виде;

- в электронной форме;

- на личном приеме.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты Уполномоченного органа указана в приложении N 5 к Административному регламенту.

1.3.2. Информирование проводится по выбору заинтересованного лица в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- по электронной почте.

1.3.3. Информирование о предоставлении Муниципальной услуги осуществляется специалистами Уполномоченного органа по следующим вопросам:

- необходимый перечень документов, представляемых для получения Муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

- сроки предоставления Муниципальной услуги;

- время и место приема заявителей;

- сведения о ходе предоставления Муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Муниципальной услуги;

- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления Муниципальной услуги.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками Уполномоченного органа при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;

- по телефону.

1.3.5. Специалисты Уполномоченного органа, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина специалист Уполномоченного органа осуществляет не более 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Уполномоченного органа, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

При информировании заинтересованных лиц по телефону или при личном приеме специалисты Уполномоченного органа, осуществляющие информирование, должны соблюдать следующие правила:

- корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Уполномоченного органа, фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора необходимо избегать параллельных разговоров с окружающими людьми. В конце консультирования кратко подвести итог и перечислить меры, которые надо принять. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Звонки заинтересованных лиц по справочным телефонам Уполномоченного органа принимаются в соответствующие часы работы согласно [приложению N 5](#Par733) к Административному регламенту.

1.3.6. Информирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги осуществляется в том числе специалистами Государственного автономного учреждения Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") при личном обращении, по телефону либо в письменном виде.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты ГАУ "МФЦ" указана в [приложении N 5](#Par733) к Административному регламенту.

1.3.7. Индивидуальное письменное информирование при обращении в Уполномоченный орган осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

1.3.8. Информация о Муниципальной услуге размещается Уполномоченным органом в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - на официальном сайте администрации города Твери www.tver.ru).

В федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и "Региональный портал государственных и муниципальных услуг" размещаются сведения, предусмотренные [Положением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68C6447C7E20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF5B5C66ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5EEFF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заинтересованного лица требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заинтересованного лица или предоставление им персональных данных.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FE7F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

1.3.9. Размещение информации в местах предоставления Муниципальной услуги.

На информационных стендах Уполномоченного органа размещается следующая информация:

- текст Административного регламента с приложениями;

- текст (извлечение из текста) нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Муниципальной услуги;

- краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FE6F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

- перечень документов (при наличии), подаваемых Заявителем для предоставления Муниципальной услуги;

- форма заявлений и образцы их заполнения (в случае подачи письменного заявления);

- фамилии специалистов Уполномоченного органа, оказывающих консультации по вопросу предоставления Муниципальной услуги;

- время приема документов;

- основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу;

- раздаточные материалы, содержащие режим приема заявителей, номер кабинета, в котором осуществляется прием заявителей, бланки заявлений;

- ответы на часто задаваемые вопросы;

- часы приема и порядок записи на прием к руководителю Уполномоченного органа.

(п. 1.3 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E58ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.03.2019 N 251)

1.4. - 1.10. Утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618B5DECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.03.2019 N 251.

**2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги**

2.1. Наименование Муниципальной услуги: "Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом и ГАУ "МФЦ.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F5FECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495)

2.3. При предоставлении Муниципальной услуги в отдельных случаях Уполномоченный орган осуществляет межведомственное информационное взаимодействие:

- с Управлением Федеральной налоговой службы по Тверской области в целях получения выписки из Единого государственного реестра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, включающей сведения о постановке юридического лица и индивидуального предпринимателя на учет в налоговом органе;

- с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с полномочиями.

2.4. Результатами предоставления Муниципальной услуги являются:

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

- консультация во время личного приема граждан по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей по существу всех поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан по вопросам защиты прав потребителей во время проведения приема граждан;

- письменный ответ Заявителю по существу всех поставленных в письменном обращении вопросов по защите прав потребителей, который регистрируется в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери, специалистом Уполномоченного органа, уполномоченным на регистрацию корреспонденции;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FE4F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

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

2.5. Сроки предоставления Муниципальной услуги:

- продолжительность консультации Заявителя по телефону специалистом Уполномоченного органа не может превышать 15 минут;

- продолжительность консультации Заявителя при личном обращении граждан специалистом Уполномоченного органа не может превышать 20 минут;

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

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

2.6. Правовое основание для предоставления Муниципальной услуги:

2.6.1. [Конституция](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD0806146CCB0505198B304F77D048CFB856E9E6A261DF1A9C7618CQ5oDJ) Российской Федерации ("Российская газета" от 25 декабря 1993 г., N 237);

2.6.2. Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD6896E42C1E10753C9E60AF27554D6EB8127CB633819EBB7C17F8C5EE5QFoEJ) Российской Федерации (часть первая опубликована в "Российской газете" от 8 декабря 1994 г., N 238-239; часть вторая опубликована в "Российской газете" от 6, 7, 8 февраля 1996 г., N 23, 24, 25; часть третья опубликована в "Российской газете" от 28 ноября 2001 г., N 233; часть четвертая опубликована в "Российской газете" от 22 декабря 2006 г., N 289);

2.6.3. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6F42CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF4BFC76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета" от 8 октября 2003 г., N 202);

2.6.4. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF5BEC76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30 июля 2010 г., N 168);

2.6.5. [Закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF7B7CC6ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Российская газета" от 7 апреля 1992 г.);

2.6.6. [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD18F6545C5E40753C9E60AF27554D6EB8127CB633819EBB7C17F8C5EE5QFoEJ) Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Официальный интернет-портал правовой информации http://pravo.gov.ru от 9 января 2021, "Собрание законодательства РФ" от 18 января 2021, N 3, ст. 593);

(пп. 2.6.6 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FE2F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.6.7. [решение](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E70D069CB20CA52A04D0BED367953A6959A0BAC565905EE3E3C6A7E1Q1o2J) Тверской городской Думы от 23.01.2019 N 2 "О принятии Устава города Твери" ("Вся Тверь", N 7 (5 февраля), 2019);

(пп. 2.6.7 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.6.8. [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7080D90BB0CA52A04D0BED367953A6959A0BAC565905EE3E3C6A7E1Q1o2J) Администрации города Твери от 20.12.2017 N 1708 "О департаменте экономического развития администрации города Твери" ("Вся Тверь", N 149 от 22.12.2017);

(в ред. Постановлений Администрации города Твери от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E56ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 17.03.2023 [N 171](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FEFF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ))

2.6.9. [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE10E0395B951AF225DDCBCD468CA3F7C48F8B7C17F8E5AF9FFC4A5QEo0J) Администрации города Твери от 23.06.2011 N 1067 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери" ("Муниципальные вести" от 24 июня 2011 г., N 33);

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FEFF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.6.10. [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090396B10CA52A04D0BED367953A6959A0BAC565905EE3E3C6A7E1Q1o2J) Администрации города Твери от 18.04.2012 N 778 "Об утверждении реестра муниципальных услуг в городе Твери" ("Муниципальные вести" от 24 апреля 2012 г., N 19);

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FEFF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.6.11. [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E70E0C91B70CA52A04D0BED367953A6959A0BAC565905EE3E3C6A7E1Q1o2J) Администрации города Твери от 03.12.2015 N 2168 "Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города Твери и признании утратившими силу отдельных муниципальных правовых актов Администрации города Твери" ("Вся Тверь", N 133 от 04.12.2015);

(в ред. Постановлений Администрации города Твери от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F5EECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 17.03.2023 [N 171](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5FEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ))

2.6.12. настоящий Административный регламент.

2.7. Перечень документов для предоставления Муниципальной услуги:

2.7.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании обращения (заявления, запроса) Заявителя, которое должно содержать наименование Уполномоченного органа, куда обращается Заявитель; фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон (при наличии); изложение сути обращения (заявления, запроса); личную подпись; дату ([приложение N 1](#Par549) к Административному регламенту).

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE6F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.7.2. Обращение (заявление, запрос), направленное через официальный сайт муниципального образования "город Тверь", должно содержать наименование Уполномоченного органа; фамилию, имя, отчество, почтовый адрес Заявителя либо электронный адрес (e-mail); контактный телефон (при наличии); изложение сути обращения (заявления, запроса), дату.

2.7.3. При подаче обращения (заявления, запроса) через представителя к заявлению прилагаются копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя Заявителя на представление интересов физического лица.

2.7.4. Муниципальная услуга исходя из ее характера может быть предоставлена при личном обращении Заявителя в Уполномоченный орган за консультацией по вопросам защиты прав потребителей без подачи обращения (заявления, запроса). В этом случае Заявитель должен представить самостоятельно документ, удостоверяющий личность.

2.7.5. Документы, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

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

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

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

2.7.5.I. В случае, если для предоставления Муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося Заявителем (представителем Заявителя), 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 подпункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, местонахождение которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

(пп. 2.7.5.I введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE5F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.7.6. Уполномоченный орган при предоставлении Муниципальной услуги не вправе требовать от Заявителя:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF5B6C56ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936A3B16A1E68134835EE3E3C4A3FD13999AQ2o0J) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Уполномоченный орган по собственной инициативе;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF5B2C36ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

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

б) наличия 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 ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

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

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Уполномоченного органа, муниципального служащего, работника ГАУ "МФЦ", работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Уполномоченного органа, руководителя ГАУ "МФЦ" при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

(в ред. Постановлений Администрации города Твери от 06.03.2019 [N 251](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618B5AECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 17.03.2023 [N 171](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ))

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936D3D14FEE39425DB53E7F9DAA7E70F9B9821Q9oCJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления Муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

(пп. 5 введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.8. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

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

2.8.2. Отсутствуют в письменном запросе фамилия Заявителя и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении Муниципальной услуги является отсутствие у Заявителя права на получение Муниципальной услуги, определенного в [п. 1.2](#Par50) настоящего Административного регламента.

Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C561885AECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.03.2019 N 251)

2.10. Плата за предоставление Муниципальной услуги не взимается.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления заявления в Уполномоченный орган (при личном обращении Заявителя или поступившее в адрес Уполномоченного органа по почте, в т.ч. электронной). Регистрация заявления осуществляется специалистом Уполномоченного органа, уполномоченным на регистрацию входящей корреспонденции. Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

2.13. При обращении Заявителя в Уполномоченный орган по телефону либо при личном обращении Заявителя в Уполномоченный орган для получения Муниципальной услуги в части оказания устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей специалистом Уполномоченного органа осуществляется запись в соответствующем журнале регистрации обращений граждан. Срок регистрации обращения не должен превышать 3 минуты.

2.14. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги:

2.14.1. В здании Уполномоченного органа должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к получению Муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

На территории, прилегающей к местонахождению Уполномоченного органа, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Заявители имеют право на свободный бесплатный доступ к парковочным местам.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места).

(пп. 2.14.1 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F59ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495)

2.14.2. Центральный вход в здание, в котором предоставляется Муниципальная услуга, оформляется вывеской с указанием полного наименования Уполномоченного органа, режима работы.

2.14.3. Помещение для предоставления Муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества (при наличии), должности специалистов, предоставляющих Муниципальную услугу.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5CEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.14.4. Для ожидания приема Заявителям отводятся места, оборудованные информационными стендами о предоставляемой Муниципальной услуге, столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

2.14.5. Информационные стенды должны находиться в доступных местах и освещены дополнительным световым оборудованием. Вся информация должна быть напечатана крупным шрифтом, удобным для чтения.

2.15. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.

Доступность и качество Муниципальной услуги определяется по следующим показателям:

- информированность Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги;

- возможность получения консультаций по порядку предоставления Муниципальной услуги;

- возможность получения услуги в ГАУ "МФЦ";

- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется Муниципальная услуга;

- наличие удобного для Заявителей графика работы органа, предоставляющего Муниципальную услугу;

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Муниципальной услуги и их продолжительность;

- удовлетворенность Заявителей сроками ожидания в очереди при предоставлении Муниципальной услуги;

- удовлетворенность Заявителей условиями ожидания в очереди при предоставлении Муниципальной услуги;

- удовлетворенность Заявителей сроками предоставления Муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- отсутствие обоснованных жалоб Заявителей на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление Муниципальной услуги.

(п. 2.15 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5DE7F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2.16. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Заявителю предоставляются:

а) возможность знакомиться с информацией о Муниципальной услуге;

б) доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде;

в) возможность представлять заявления и документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, в электронном виде;

г) возможность осуществлять мониторинг хода предоставления Муниципальной услуги;

д) возможность получения результатов предоставления Муниципальной услуги в электронном виде.

2.16.2. Предоставление результата Муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в виде письменного ответа на указанный в обращении адрес электронной почты Заявителя. По желанию Заявителя ответ может быть направлен по почте или выдан на руки.

2.17. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории города Твери.

В случае обращения Заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональный центр порядок и сроки приема и регистрации запроса, а также выдачи Заявителю результата предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Твери, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности многофункционального центра.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AE2F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Особенности выполнения административных процедур при обращении за предоставлением Муниципальной услуги через ГАУ "МФЦ" отражены в технологической схеме предоставления Муниципальной услуги, размещаемой на официальном сайте Администрации города Твери в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AE1F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

**3. 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**

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618C5FECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери

от 06.09.2016 N 1495)

Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. По жалобам (заявлениям) потребителей:

3.1.1. Прием и регистрация жалоб (заявлений) потребителей, поступивших в Уполномоченный орган при помощи почтовой или электронной связи либо доставленных в Уполномоченный орган лично. Срок - в день поступления заявления, при личном обращении - не более 15 минут.

3.1.2. Направление заявления на рассмотрение специалисту Уполномоченного органа, уполномоченному на оказание Муниципальной услуги. Срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

3.1.3. Проверка специалистом Уполномоченного органа соответствия заявления и представленных документов требованиям Административного регламента предоставления Муниципальной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист Уполномоченного органа готовит проект мотивированного отказа Заявителю. В случае, если адрес Заявителя не указан либо указан неразборчиво, специалист готовит служебную записку на имя начальника Уполномоченного органа об отказе в предоставлении Муниципальной услуги. Срок - 7 дней с даты регистрации заявления.

3.1.4. При необходимости получения дополнительной информации, в том числе в электронной форме, в государственные органы направляются запросы в рамках межведомственного взаимодействия. Одновременно могут быть направлены запросы в иные структуры, например, в организации, оказывающие услуги по проведению экспертизы товаров, работ (услуг) и т.п. Срок - 1 день.

При направлении запросов в государственные или иные структуры срок рассмотрения заявления продлевается не более чем на 30 дней, о чем Заявитель информируется в письменном виде.

3.1.5. Подготовка и направление ответа Заявителю по почте либо по электронной почте. Срок - 30 дней с момента регистрации заявления; в случае продления сроков исполнения - не более чем 60 дней с момента регистрации заявления.

3.2. По оказанию консультаций по вопросам защиты прав потребителей по телефону:

3.2.1. Регистрация Заявителя в [журнале](#Par590) обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей (приложение N 2 к Административному регламенту). Срок - 3 минуты.

3.2.2. Оказание консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Если ответ не может быть дан в устной форме, специалист Уполномоченного органа предлагает Заявителю оформить обращение в письменном виде и в случае необходимости приложить определенный пакет документов. Срок - не более 15 минут.

3.3. По оказанию консультаций по вопросам защиты прав потребителей при личном обращении Заявителя в Уполномоченный орган:

3.3.1. Регистрация Заявителя в [журнале](#Par618) приема граждан по вопросам защиты прав потребителей (приложение N 3 к Административному регламенту). Срок - 3 минуты.

3.3.2. Оказание консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Если ответ не может быть дан в устной форме, специалист Уполномоченного органа предлагает Заявителю оформить обращение в письменном виде и в случае необходимости приложить определенный пакет документов. Срок - не более 20 минут.

3.3.3. Специалист оказывает помощь Заявителю (при необходимости) в составлении [претензии](#Par657) по поводу приобретения некачественного товара или (и) получения услуги ненадлежащего качества (приложение N 4 к Административному регламенту). Срок - не более 30 минут.

3.4. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618C5DECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495.

3.5. Описание административных процедур, из которых состоит Муниципальная услуга "Прием и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей", представлено в [таблице](#Par247):

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование административной процедуры | |
| Характеристика | Описание |
| 1. Прием и регистрация жалоб (заявлений) потребителей, поступивших в Уполномоченный орган при помощи почтовой или электронной связи либо доставленных в Уполномоченный орган лично | |
| 1.1. Прием и регистрация заявления | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | 1. Поступление заявления и прилагаемых документов почтой на почтовый адрес Уполномоченного органа.  2. Поступление заявления и прилагаемых документов на электронный почтовый адрес Уполномоченного органа.  3. Непосредственное предоставление гражданином заявления и прилагаемых документов в Уполномоченный орган.  4. Поступление заявления и прилагаемых документов в адрес Уполномоченного органа из ГАУ "МФЦ" |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618C5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495) | |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа, уполномоченный на регистрацию входящей корреспонденции |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | При поступлении заявления и прилагаемых документов в Уполномоченный орган специалист Уполномоченного органа, уполномоченный на регистрацию входящей корреспонденции:  - осуществляет прием и регистрацию заявления и документов, лично представленных в Уполномоченный орган или направленных Заявителем в Уполномоченный орган по почте;  - регистрирует заявление в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери, с обязательным сканированием всех представленных документов;  - проставляет на заявлении входящую дату и регистрационный номер;  - передает зарегистрированные заявление и документы начальнику Уполномоченного органа.  Срок исполнения данной административной процедуры - в день поступления заявления, при личном обращении гражданина - не более 15 минут |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Результат административной процедуры | Регистрация заявления и прилагаемых документов в Уполномоченном органе в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Электронный - в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| 1.2. Направление заявления на рассмотрение специалисту Уполномоченного органа, уполномоченному на оказание Муниципальной услуги | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Регистрация заявления в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Ответственные за выполнение процедуры | Начальник Уполномоченного органа.  Специалист Уполномоченного органа, уполномоченный на регистрацию входящей корреспонденции |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | Начальник Уполномоченного органа направляет заявление и прилагаемые к нему документы специалисту, ответственному за оказание Муниципальной услуги (далее - специалист Уполномоченного органа).  Срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления |
| (в ред. Постановлений Администрации города Твери от 02.02.2016 [N 153](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E008019CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618E56ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F5CECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ)) | |
| Результат административной процедуры | Поступление заявления на рассмотрение специалисту Уполномоченного органа |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Электронный - в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери, регистрируется Ф.И.О. исполнителя (специалиста Уполномоченного органа) |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| 1.3. Проверка специалистом Уполномоченного органа соответствия заявления и представленных документов требованиям Административного регламента предоставления Муниципальной услуги | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Поручение начальника Уполномоченного органа специалисту Уполномоченного органа рассмотреть заявление потребителя, зарегистрированное в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа, начальник Уполномоченного органа, специалист Уполномоченного органа, уполномоченный на регистрацию входящей корреспонденции |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | В состав административной процедуры входят следующие действия:  проверка специалистом Уполномоченного органа заявления и приложенных документов на соответствие требованиям, указанным в [пунктах 1.2](#Par50), [2.8](#Par171), [2.9](#Par174) настоящего Административного регламента;  в случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист Уполномоченного органа:  - готовит проект мотивированного отказа и направляет его на подпись начальнику Уполномоченного органа;  - в случае, если обратный адрес в заявлении не указан либо указан неразборчиво, специалист готовит служебную записку на имя начальника Уполномоченного органа об отказе в приеме документов;  в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист Уполномоченного органа рассматривает заявление для подготовки ответа;  в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги начальник Уполномоченного органа подписывает мотивированный отказ Заявителю;  регистрация специалистом Уполномоченного органа ответа Заявителю в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери, с обязательным сканированием указанного документа;  направление ответа Заявителю посредством почтового отправления либо по электронной почте.  Сроки исполнения в случае мотивированного отказа 7 дней с даты регистрации заявления |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Критерии принятия решения | [Пункты 1.2](#Par50), [2.8](#Par171), [2.9](#Par174) настоящего Административного регламента |
| Результат административной процедуры | В случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги начальник Уполномоченного органа подписывает уведомление Заявителю о мотивированном отказе |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Электронный - регистрация уведомления в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| 1.4. Подготовка и направление ответа на жалобу (заявление) потребителя | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Поступление жалобы (заявления), соответствующей требованиям [пунктов 1.2](#Par50), [2.8](#Par171), [2.9](#Par174) настоящего Административного регламента |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | В состав административной процедуры входят следующие действия:  - направление соответствующих запросов в случае необходимости получения дополнительной информации для подготовки ответа в государственные структуры в рамках межведомственного взаимодействия либо в иные организации. Срок - 1 день;  - продление сроков исполнения обращения не более чем на 30 дней (если направлялись запросы в государственные и иные структуры);  - подготовка проекта промежуточного ответа Заявителю в случае продления сроков рассмотрения обращения;  - подготовка проекта окончательного ответа Заявителю на жалобу;  - рассмотрение проекта ответа начальником Уполномоченного органа и при отсутствии возражений подписание ответа. В случае несогласия с представленным проектом ответа - направление документа на доработку специалисту Уполномоченного органа;  - регистрация специалистом Уполномоченного органа ответа Заявителю в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери, с обязательным сканированием указанного документа;  - направление ответа Заявителю посредством почтового отправления либо по электронной почте.  Сроки исполнения - не более 30 дней с даты регистрации заявления или в случае продления сроков исполнения - не более 60 дней с даты регистрации заявления |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| Критерии принятия решения | [Закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F3349A4F3906C8E5AF9FDC0B9E1119BQ9oBJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" |
| Результат административной процедуры | Направление ответа Заявителю посредством почтового отправления или по электронной почте либо направление ответа в ГАУ "МФЦ" |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618D5DECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495) | |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Электронный - регистрация ответа в электронной системе документооборота, принятой в Администрации города Твери |
| (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5AEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) | |
| 2. Оказание консультаций по вопросам защиты прав потребителей по телефону | |
| 2.1. Регистрация Заявителя в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Телефонный звонок гражданина в Уполномоченный орган по вопросам защиты прав потребителей |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | Регистрация Заявителя в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей.  Срок - 3 минуты |
| Результат административной процедуры | Регистрация в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей фамилии, имени, отчества Заявителя, сути вопроса Заявителя |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Письменная запись в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей |
| 2.2. Оказание устной консультации Заявителю по телефону | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Регистрация Заявителя в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | В состав административной процедуры входят следующие действия:  - если ответ не может быть дан в устной форме, специалист Уполномоченного органа предлагает Заявителю оформить обращение в письменном виде и в случае необходимости приложить определенный пакет документов;  - оказывает консультацию по поставленным вопросам по защите прав потребителей.  Срок исполнения - не более 15 минут |
| Критерии принятия решения | [Закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F3349A4F3906C8E5AF9FDC0B9E1119BQ9oBJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" |
| Результат административной процедуры | Оказание консультаций по поставленным вопросам по защите прав потребителей либо предложение Заявителю направить письменную жалобу в адрес Уполномоченного органа |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Письменная запись в журнале обращений граждан (по телефону) по вопросам защиты прав потребителей результата оказания устной консультации Заявителю |
| 3. Оказание консультаций по вопросам защиты прав потребителей при личном обращении гражданина в Уполномоченный орган | |
| 3.1. Регистрация Заявителя в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Обращение гражданина в Уполномоченный орган для оказания устной консультации по вопросам защиты прав потребителей |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | Регистрация Заявителя в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей.  Срок - 3 минуты |
| Результат административной процедуры | Регистрация в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей фамилии, имени, отчества Заявителя, сути вопроса Заявителя |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Письменная запись в журнале обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей |
| 3.2. Оказание устной консультации Заявителю | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Регистрация Заявителя в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | В состав административной процедуры входят следующие действия:  - если ответ не может быть дан в устной форме, специалист Уполномоченного органа предлагает Заявителю оформить обращение в письменном виде и в случае необходимости приложить определенный пакет документов;  - оказывает консультацию по поставленным вопросам по защите прав потребителей.  Срок исполнения - не более 20 минут |
| Критерии принятия решения | [Закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F3349A4F3906C8E5AF9FDC0B9E1119BQ9oBJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" |
| Результат административной процедуры | Оказание консультаций по поставленным вопросам по защите прав потребителей либо предложение Заявителю направить письменную жалобу в адрес Уполномоченного органа |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Письменная запись в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей результата оказания устной консультации Заявителю |
| 3.3. Оказание помощи Заявителю в составлении претензии по поводу приобретения некачественного товара или (и) получения услуги ненадлежащего качества (при необходимости) | |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры | Регистрация Заявителя в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей |
| Ответственные за выполнение процедуры | Специалист Уполномоченного органа |
| Содержание административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения | В состав административной процедуры входят следующие действия:  - специалист Уполномоченного органа помогает Заявителю составить претензию по поводу приобретения некачественного товара или (и) получения услуги ненадлежащего качества.  Срок исполнения - не более 30 минут |
| Критерии принятия решения | [Закон](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F3349A4F3906C8E5AF9FDC0B9E1119BQ9oBJ) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" |
| Результат административной процедуры | Составление претензии |
| Способ фиксации результата выполнения процедуры | Письменная запись в журнале приема граждан по вопросам защиты прав потребителей о составлении претензии |

3.6. При обращении Заявителя через ГАУ "МФЦ" специалист ГАУ "МФЦ" принимает документы от Заявителя и передает в Уполномоченный орган в порядке и сроки, установленные заключенным между ГАУ "МФЦ" и Администрацией города Твери соглашением о взаимодействии.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE7F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Направление ответа Заявителю осуществляется специалистом ГАУ "МФЦ".

(п. 3.6 введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618D56ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495)

**4. Формы контроля**

**за исполнением Административного регламента**

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE6F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери

от 17.03.2023 N 171)

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, специалистами Уполномоченного органа настоящего Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих оказание Муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляется начальником Уполномоченного органа.

4.2. Начальник Уполномоченного органа осуществляет плановые проверки полноты и качества предоставления Муниципальной услуги. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в месяц. Внеплановые проверки - при поступлении жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих Уполномоченного органа, осуществляющих оказание Муниципальной услуги.

4.3. За нарушение требований настоящего Административного регламента, а также действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего оказание Муниципальной услуги, должностные лица (муниципальные служащие) Уполномоченного органа несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги со стороны граждан, юридических лиц, их объединений осуществляется путем направления обращений, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения настоящего Административного регламента.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) Уполномоченного органа,**

**многофункционального центра, организаций, указанных в части**

**1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об**

**организации предоставления государственных и муниципальных**

**услуг", а также их должностных лиц, муниципальных**

**служащих, работников**

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFEF0E0690B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618858ECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери

от 06.03.2019 N 251)

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, ГАУ "МФЦ", организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB8127CB633819EBB7C17F8C5EE5QFoEJ) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936C3C19FEE39425DB53E7F9DAA7E70F9B9821Q9oCJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) нарушения срока предоставления Муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C16ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

3) требования у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, у Заявителя;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5) отказа в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C16ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

6) затребования с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

7) отказа Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C16ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

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

9) приостановления предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C16ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

10) требования у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936C311DFEE39425DB53E7F9DAA7E70F9B9821Q9oCJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C16ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Уполномоченный орган, ГАУ "МФЦ" либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем ГАУ "МФЦ", а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Уполномоченного органа подаются в Администрацию города Твери.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BEEF690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГАУ "МФЦ" подаются руководителю этого ГАУ "МФЦ". Жалобы на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" подаются учредителю ГАУ "МФЦ" или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Тверской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, муниципального служащего, руководителя Уполномоченного органа, может быть:

- направлена по почте;

- направлена через ГАУ "МФЦ";

- направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- направлена с использованием официального сайта Администрации города Твери;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E58E7F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

- направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- принята при личном приеме Заявителя.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты Уполномоченного органа указана в [приложении N 5](#Par733) к Административному регламенту.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" может быть:

- направлена по почте;

- направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- направлена с использованием официального сайта ГАУ "МФЦ";

- направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- принята при личном приеме Заявителя.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

Информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, адресе официального сайта, справочных телефонах ГАУ "МФЦ" указана в [приложении N 5](#Par733) к Административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их работников может быть:

- направлена по почте;

- направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- направлена с использованием официальных сайтов этих организаций;

- направлена с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- принята при личном приеме Заявителя.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо муниципального служащего, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.7. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.8. Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, ГАУ "МФЦ", учредителю ГАУ "МФЦ", в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в подразделе 5.10 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Уполномоченным органом, ГАУ "МФЦ" либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6645C4E30753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B2C76ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и Муниципальных услуг", для незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в подразделе 5.10 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [подразделом 5.3](#Par460) Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Уполномоченный орган отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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 отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E5BE0F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171)

5.15. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

а) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

б) если текст жалобы не поддается прочтению, сообщив об этом лицу, направившему жалобу, в семидневный срок со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Начальник департамента

благоустройства и потребительского рынка

администрации г. Твери

В.С.СИВИЦКИЙ

Приложение N 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации города Твери  от 02.02.2016 [N 153](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC1E008019CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F5EECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ), от 03.04.2018 [N 471](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384ECFE40A069CB951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618F5BECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ)) |  |

Департамент экономического развития

администрации города Твери

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающего по адресу:

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

тел. \_\_\_\_\_\_, адрес эл. почты (e-mail) \_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать муниципальную услугу и проконсультировать меня по вопросу

моего нарушенного права со стороны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации или

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

Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, юридический адрес, адрес объекта)

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

(подробно изложить факты, подтверждающие нарушение прав потребителя)

При этом предоставляю:

1. Документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи

либо получения услуги (товарный (кассовый) чек; договор об оказании услуги

(выполнении работы); кредитный договор; гарантийный талон и т.д.).

2. Документ, подтверждающий юридический адрес индивидуального

предпринимателя либо организации, нарушивших право потребителя (договор

об оказании услуги, сведения с информационного стенда продавца и др.).

3. Документ, подтверждающий факты некачественности товара либо

оказанной услуги (при наличии заключение эксперта, справка третьего лица,

заказ-наряды на выполнение работ по устранению недостатков товара (работы,

услуги) и др.).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись фамилия, инициалы дата

Начальник департамента

благоустройства и потребительского рынка

администрации города Твери

В.С. СИВИЦКИЙ

Приложение N 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан (по телефону)

по защите прав потребителей

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

Начальник департамента

благоустройства и потребительского рынка

администрации города Твери

В.С.СИВИЦКИЙ

Приложение N 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

ЖУРНАЛ

приема граждан по защите прав потребителей

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

Начальник департамента

благоустройства и потребительского рынка

администрации города Твери

В.С.СИВИЦКИЙ

Приложение N 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

Руководителю, индивидуальному предпринимателю

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

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

(Ф.И.О. потребителя, адрес, телефон)

ПРЕТЕНЗИЯ

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

(дата) (магазин, ателье и др.)

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

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

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

(когда, дата)

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

(перечислить недостатки)

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

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

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

(продавцом, исполнителем, изготовителем)

На основании изложенного и в соответствии с [п. 1 ст. 29](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF7B6C56ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) Закона РФ

от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель

при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе

по своему выбору потребовать:

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

(указать соответствующие [статьи 13](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF6B1C56ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) - [24](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF4B0C46ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) (торговля), [27](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF4BFC36ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) - [32](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB9327936F381DF1B5C26ADA0FA3A8C9A7E70F999C3D9D26D5QDoFJ) (услуги)

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

(безвозмездно устранить недостатки, заменить на аналогичный товар,

другой с перерасчетом покупной

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

цены, расторгнуть договор купли-продажи)

В случае отказа в добровольном удовлетворении настоящей претензии

я буду вынужден обратиться в суд с иском о возмещении вреда, в том числе

и морального, определяемого судом, а также о взыскании неустойки в размере

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (1% - от стоимости товара, 3% - от стоимости работы, услуги)

за каждый день просрочки выполнения требования в добровольном порядке.

Поэтому предлагаю Вам выполнить предъявленные требования

в установленные [Законом](consultantplus://offline/ref=78CFD21F516918996109068E963868BFD68B6541CEE20753C9E60AF27554D6EB8127CB633819EBB7C17F8C5EE5QFoEJ) сроки.

В случае проведения независимой экспертизы мое присутствие обязательно

(не обязательно).

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

Начальник департамента

благоустройства и потребительского рынка

администрации города Твери

В.С.СИВИЦКИЙ

Приложение N 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности административных процедур**

**при предоставлении муниципальной услуги "Прием**

**и рассмотрение жалоб потребителей и консультирование**

**их по вопросам защиты прав потребителей"**

Утратила силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC0E70E0195B951AF225DDCBCD468CA2D7C10F4B7C5618A5FECA995E3B61C999C3D9F22C9DE9055Q7oAJ) Администрации города Твери от 06.09.2016 N 1495.

Приложение N 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Прием и рассмотрение жалоб потребителей

и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=78CFD21F5169189961091883805432B1D483384EC6E7090092B40CA52A04D0BED367953A7B59F8B6C5618E58E5F690F6A7449498278126D3C292577BQ2oEJ) Администрации города Твери от 17.03.2023 N 171) |  |

**Сведения**

**о Департаменте экономического развития**

**администрации города Твери**

Адрес Департамента экономического развития администрации города Твери (далее - Департамент): 170001, город Тверь, проспект Калинина, дом 62.

Адрес электронной почты Департамента: bipr@adm.tver.ru.

Приемная начальника Департамента: 8 (4822) 36-14-12.

График работы:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

перерыв с 13.00 до 13.45.

Выходной: суббота, воскресенье.

Время приема заявлений и корреспонденции в канцелярии Департамента (170001, город Тверь, проспект Калинина, дом 62): понедельник - четверг с 9.00 до 18.00; в пятницу с 9.00 до 16.45.

**Сведения о государственном автономном учреждении**

**Тверской области "Многофункциональный центр предоставления**

**государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ")**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Почтовый адрес | Контактный телефон | Адрес официального сайта, e-mail | График работы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Филиал ГАУ "МФЦ" N 1 в городе Твери | 170100, Тверская область, город Тверь, улица Трехсвятская, дом 6 | (4822) 78-71-20 | www.mfc-tver.ru  tver@mfc-tver.ru | Понедельник, вторник, среда, пятница:  8.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Четверг: 9.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Суббота:  9.00 - 14.00.  Без перерыва на обед.  Выходной: воскресенье |
| Филиал ГАУ "МФЦ" N 2 в городе Твери | 170003, Тверская область, город Тверь, Петербургское шоссе, дом 28 | (4822) 78-78-63 | www.mfc-tver.ru  tver@mfc-tver.ru | Понедельник, вторник, среда, пятница:  8.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Четверг: 9.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Суббота:  9.00 - 14.00.  Без перерыва на обед.  Выходной: воскресенье |
| Филиал ГАУ "МФЦ" N 3 в городе Твери | 170016, Тверская область, город Тверь, Бурашевское шоссе, дом 36 | (4822) 78-71-99 | www.mfc-tver.ru  tver@mfc-tver.ru | Понедельник, вторник, среда, пятница:  8.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Четверг: 9.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Суббота:  9.00 - 14.00.  Без перерыва на обед.  Выходной: воскресенье |
| Филиал ГАУ "МФЦ" N 6 в городе Твери | 170001, Тверская область, город Тверь, Двор Пролетарки, дом 7 | (4822) 78-71-88 | www.mfc-tver.ru  tver@mfc-tver.ru | Понедельник, вторник, среда, пятница:  08.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Четверг: 09.00 - 20.00.  Без перерыва на обед.  Суббота: 9.00 - 14.00.  Без перерыва на обед.  Выходной: воскресенье |