

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**НЕВЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**П о с т а н о в л е н и е**

от 15.05.2024 № 419

г.Невель

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, постановлением Администрации Невельского района от 14.02.2011 № 186 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей».

2. Признать утратившими силу постановления Администрации Невельского района от 11.03.2015 № 269 «Об утверждении в новой редакции Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей», от 24.06.2016 № 321 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушение законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей», от 10.03.2023 № 112 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей».

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования в газете «Невельский вестник», подлежит размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Невельского муниципального округа.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации округа по экономике Е.Г.Сафронову.

Глава Невельского муниципального округа О.Е. Майоров

Утвержден постановлением

Администрации Невельского муниципального округа

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
 предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите  
прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав  
потребителей»

1. Общие положения
   1. .Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» (далее административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Потребителями муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав. Потребителями, в отношении которых оказывается муниципальная услуга, являются граждане, вступившие в отношения, регулируемые Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее - заявители).

1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.
2. . Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления:

Услуга предоставляется:

* уполномоченным органом Администрации Невельского муниципального округа (далее Администрация) – комитетом по экономике Администрации Невельского муниципального округа (далее Комитет) и осуществляется его специалистами;
* с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
* посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на стендах в помещении Администрации.

Администрация Невельского муниципального округа расположена по адресу: 182500, г.Невель, пл.К.Маркса, д. 1.

График работы с 8.00 до 17.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 (выходные: суббота, воскресенье)

Справочные телефоны:

приемная Администрации - 2-31-14;

- 2-32-26, каб. 26;

Официальный сайт Администрации Невельского муниципального округа Псковской области: https://admnevel.gosuslugi.ru.

1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

* в устной форме лично или по телефону к консультанту Комитета, участвующему в предоставлении муниципальной услуги, по адресу: 182500, Псковская область, г. Невель, ил. К.Маркса, д. 1, каб. 26, контактный телефон (телефон для справок): 8(81151) 2-32 -26;
* в письменной форме почтой в адрес Администрации Невельского муниципального округа (далее – Администрация);
* в письменной форме по адресу электронной почты Администрации: nevel@reg60.ru;
* в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования:

официальный сайт Администрации Невельского муниципального округа Псковской области: https://admnevel.gosuslugi.ru;

- график приема: ежедневно - с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, суббота, воскресенье - выходные дни.

1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы консультант Комитета, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности консультанта, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ на обращение по электронной почте направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления обращения.

Консультант Комитета, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой Невельского муниципального округа, либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги
2. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей».
3. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом Администрации Невельского муниципального округа – комитетом по экономике Администрации Невельского муниципального округа (далее Комитет) и осуществляется его специалистами.
4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-своевременное получение ответов на обращения потребителей, получение консультаций потребителями.

1. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение письменных жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации обращения заявителя.

Консультирование по вопросам защиты прав потребителей при личном приеме граждан осуществляется в момент обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

1. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

-Конституция Российской Федерации;

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

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

-Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.
2. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Администрацию:

* заявление в произвольной форме.

В этом заявлении должны быть указаны:

* фамилия, имя, отчество заявителя;
* почтовый адрес места жительства заявителя;
* изложение сути обращения;
* личная подпись заявителя и дата обращения.

К заявлению могут прилагаются кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли- продажи товара или оказания платной услуги.

1. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

-текст заявления написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

-фамилия, имя и отчество заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

* в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

-документы не исполнены карандашом.

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

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

* предоставление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 2.6. настоящего регламента;
* нарушение требований к оформлению документов.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

* отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* представление заявителем недостоверных сведений.

1. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 минут.

1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление регистрируется в день представления в администрацию заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.
2. Требования к местам приема заявителей:

служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

1. Требования к местам для ожидания:

места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты).

1. Требования к местам для информирования заявителей:

Места для информирования:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.12.4. Указатели доступности и качества оказываемых услуг.

2.12.5. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

* транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
* обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
* оказание содействия инвалиду со стороны специалистов Комитета при входе в здание и помещение, в котором расположен Комитет, и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом услуги наравне с другими лицами;
* оказание инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;
* обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
* размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования.

2.12.6. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

* соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
* отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

1. Административные процедуры

(состав, последовательность и сроки выполнения административных  
процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности  
выполнения административных процедур в электронной форме)

1. Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» включает в себя следующие административные процедуры-

- устная информация по телефону или при личном обращении;

-размещение информации на информационных стендах, сети Интернет, публикации в СМИ;

* принятие письменного заявления;
* рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
* выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

1. Устная информация по телефону или при личном обращении.
2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителя к консультанту Комитета, уполномоченному на рассмотрение обращения заявителя лично или по телефону.
3. Поступившее обращение потребителя регистрируется в журнале регистрации заявлений, писем и жалоб граждан.

При регистрации заявления вносится следующая информация о поступившем обращении:

-регистрационный номер;

* дата поступления обращения;

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

-краткое содержание обращения;

-результаты рассмотрения обращения.

1. Потребители, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения потребителя приём может быть прекращён. Информация о поведении потребителя отражается в журнале.
2. В случае, если поставленные потребителем во время приёма вопросы не входят в компетенцию Комитета, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы, к компетенции которых относится разрешение вопросов, поставленных потребителем.
3. Ответ на обращение дается устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале.

Результатом приема потребителей по вопросам защиты прав потребителей является консультирование гражданина по существу вопроса, с которым он обратился.

1. Обращения потребителей, поступающие по телефону, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для личного приёма потребителей.

Обращения потребителей, поступившие по телефону, регистрируются в журнале регистрации заявлений, писем и жалоб граждан.

Продолжительность административной процедуры не более 30 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

1. Принятие письменного заявления.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию, либо поступление запроса в администрацию по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

* проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.2. настоящего регламента;
* регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
* сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

Результатом административной процедуры является получение консультантом комитета по экономике, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятого заявления.

Продолжительность административной процедуры не более 3 дней.

1. Рассмотрение письменного обращения заявителя.

3.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение консультантом Комитета, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятого заявления.

3.4.2. При получении запроса заявителя, консультант Комитета, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

а) устанавливает предмет обращения заявителя;

б) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.6. настоящего Регламента;

в) устанавливает наличие полномочий администрации по рассмотрению обращения заявителя;

г) регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений, писем и жалоб граждан.

3.4.3. При соответствии документов требованиям, установленным административным регламентом, консультант Комитета, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений, писем и жалоб граждан и готовит ответ по существу обращения.

Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом администрации ответа на обращение о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги и поступление его для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

Продолжительность административной процедуры не более 30 дней.

3.4.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.4.5. Оригинал ответа на обращение заявителя регистрирует специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись.

Продолжительность административной процедуры не более 3 дней.

Один экземпляр ответа потребителю с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в Комитете.

3.4.6. При выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно известить Роспотребнадзор по месту жительства.

3.4.7. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

1. Формы контроля за исполнением административного регламента.
2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента.
3. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляет заместитель Главы администрации округа по экономике, курирующий работу Комитета.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется председателем Комитета.

1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы администрации (один раз в пять лет), либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведение внеплановой проверки принимает Глава округа или уполномоченное им должностное лицо администрации.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

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

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Главы округа с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается Главой округа или уполномоченным им должностным лицом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий  
(бездействия) администрации, а также ее должностных лиц и муниципальных  
служащих.

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия), а также должностных лиц и муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1. В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами;
6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами;
7. отказ Администрации Невельского муниципального округа, должностного лица Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
8. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Невельского муниципального округа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Невельского муниципального округа, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1. Жалоба должна содержать:
2. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
3. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
4. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Невельского муниципального округа, должностного лица Комитета, и (или) муниципального служащего;
5. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Невельского муниципального округа, должностного лица Комитета, и (или) муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
6. Жалоба, поступившая в Администрацию Невельского муниципального округа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации Невельского муниципального округа, должностного лица Комитета 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.
7. О результатах рассмотрения жалобы Администрация Невельского муниципального округа принимает одно из следующих решений:
8. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией Невельского муниципального округа 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 Псковской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
9. отказывает в удовлетворении жалобы.
10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5. настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4. настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение к Административному регламенту

Блок-схема последовательности действий по предоставлении муниципальной услуги  
«Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав  
потребителей и консультирование по вопросам защиты прав  
потребителей»

