

**Порядок взаимодействия  
между государственным бюджетным учреждением Нижегородской области  
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» и  
Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области  
при организации предоставления услуги по приему письменных  
обращений потребителей (далее - Порядок)**

Настоящий Порядок разработан во исполнение положений Соглашения о взаимодействии между государственным бюджетным учреждением Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области (далее соответственно – УМФЦ; Управление Роспотребнадзора; Стороны; Соглашение) в целях эффективной организации предоставления услуги «Прием письменных обращений потребителей» (далее соответственно – обращение потребителя; услуга).

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Порядка**

1. Порядок устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) Сторон, а также определяет порядок взаимодействия между Сторонами и заявителями при предоставлении услуги.
2. В предоставлении услуги принимают участие отделения и отделы УМФЦ (далее – МФЦ) в соответствии с Приложением № 2 к Соглашению.
3. При подаче через МФЦ обращений потребителей и документов (их копий, заверенных в соответствии с требованиями действующего законодательства (далее – копии документов)), необходимых для предоставления услуги, непосредственное предоставление услуги и прием документов от МФЦ осуществляется Управлением Роспотребнадзора и его территориальными отделами (далее - Управление Роспотребнадзора), график работы которых, а также сведения о месте нахождения и контактные телефоны указаны в Приложении № 3 к Соглашению.
4. Участие МФЦ в предоставлении услуги включает в себя следующие административные процедуры:
  - информирование заявителей о порядке предоставления услуги в МФЦ;
  - прием обращений потребителей и документов (копий документов), необходимых для предоставления услуги;

- передача (направление) в Управление Роспотребнадзора принятых обращений потребителей и документов (копий документов), необходимых для предоставления услуги.

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

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте Управления Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.52.rospotrebnadzor.ru>):

- 1) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- 2) Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 3) Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (статья 59) (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ).

### **Информирование заявителей об условиях и порядке получения услуги**

6. Информирование об условиях и порядке получения услуги, в том числе в МФЦ, обеспечивается Управлением Роспотребнадзора путём размещения информации на официальном сайте Управления Роспотребнадзора (<http://www.52.rospotrebnadzor.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах, размещаемых в Управлении Роспотребнадзора и в МФЦ, а также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о возможности подачи обращения в электронном виде в соответствии со статьей 59 Федерального закона № 248-ФЗ в целях проведения контрольного (надзорного) мероприятия, с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих возможность прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством единой системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, на главной странице официального сайта Управления Роспотребнадзора в разделе «Прием обращений граждан» (<https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>).

7. При личном обращении заявителя в МФЦ за предоставлением услуги сотрудники МФЦ информируют заявителя о порядке предоставления услуги в МФЦ и по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги в МФЦ.

## **II. О предоставлении услуги по приему письменных обращений**

### **Круг заявителей**

8. Заявителями на получение услуги являются физические лица, непосредственно обратившиеся в МФЦ с письменным обращением в адрес Управления Роспотребнадзора (далее – заявители).

9. Заявители могут подавать через МФЦ обращение потребителя и документы (копии документов), необходимые для предоставления услуги, лично или через

законного, или уполномоченного представителя (далее – представитель заявителя, представитель).

**Перечень документов, необходимых в соответствии с  
нормативными правовыми актами для предоставления услуги  
и подлежащие представлению заявителем**

10. Для получения услуги заявителя представляют при приеме в МФЦ следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) обращение потребителя на бумажном носителе (рекомендуемая форма приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку);

11. Обращение потребителя заполняется на государственном языке Российской Федерации (русском языке) и подписывается лично заявителем или его представителем.

В обращении потребителя в письменной форме указываются в обязательном порядке следующие сведения (часть 1 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ):

1) наименование государственного органа, в который направляется обращение потребителя в письменной форме, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

12. К обращению потребителя прилагаются:

1) дополнительные заявления в соответствии с частью 2, частью 4 статьи 59 Федерального закона № 248-ФЗ:

- Согласие на передачу сведений о личности гражданина, как лица, направившего заявление (обращение) по утвержденной форме (приложение № 2 к настоящему Порядку);

- Предупреждение о праве контрольного (надзорного) органа обратиться в суд в целях взыскания расходов, понесенным контрольным (надзорным) органом, в связи с рассмотрением поступившего обращения (заявления) гражданина, организации, если в обращении (заявлении) были указаны заведомо ложные сведения, по утвержденной форме (приложение № 3 к настоящему Порядку).

2) копии документов (материалов), в случае необходимости в подтверждении своих доводов (в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ).

13. В случае обращения за получением услуги представителя заявителя, дополнительно представляются следующие обязательные документы:

1) документ, удостоверяющий личность представителя заявителя;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (доверенность как нотариально заверенная, так и простая рукописная, или иные документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя) – документ (его копия, заверенная в соответствии с требованиями действующего законодательства).

13.1. При обращении представителя, полномочия которого основаны на простой рукописной доверенности, доверенность должна содержать следующие необходимые данные:

- дата ее совершения (составления);
- сведения о доверителе и представителе (в отношении физического лица должны быть указаны фамилия, имя и (при наличии) отчество полностью, место жительства (при наличии), рекомендуется указывать иные сведения, индивидуализирующие личность, в частности, дату и место рождения; данные документа, удостоверяющего личность);
- полномочия представителя (обязательно право подписи документов);
- подпись доверителя.

13.2. При обращении представителя, полномочия которого основаны на нотариально заверенной доверенности, представление документа, удостоверяющего личность гражданина, интересы которого представляются, не требуется.

13.3. После удостоверения полномочий представителя заявителя доверенность возвращается представителю заявителя, а копия доверенности прикладывается к обращению заявителя.

14. Документы, предоставляемые в виде копий, заверяются лицами, выдавшими такие документы, или лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по заверению копий таких документов.

#### **Результат предоставления услуги**

15. Результатом предоставления услуги является письменный ответ должностного лица органа по существу поставленных в обращении вопросов (в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ).

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ).

16. Результатом предоставления услуги в МФЦ является прием документов от заявителя для передачи, регистрации и рассмотрения их в Управлении Роспотребнадзора. Выдача результата услуги заявителям в МФЦ не предусмотрена.

#### **Срок предоставления услуги**

17. Обращение потребителя, поступившее в Управление Роспотребнадзора рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения потребителя в Управлении Роспотребнадзора.

18. Обращение потребителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления Роспотребнадзора, направляется в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации в Управлении Роспотребнадзора в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение потребителя, о переадресации обращения потребителя.

19. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Управление Роспотребнадзора вправе продлить срок рассмотрения обращения потребителя не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение потребителя.

20. Предоставленные в МФЦ обращение потребителя и документы (копии документов), необходимые для предоставления услуги, направляются в Управление Роспотребнадзора в соответствии с графиком доставки документов, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения потребителя в МФЦ.

21. Датой предоставления обращения потребителя и документов (копий документов), необходимых для предоставления услуги и поступивших из МФЦ, является день их регистрации в Управлении Роспотребнадзора.

#### **Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

22. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, сотрудниками МФЦ являются:

- неустановление личности лица, обратившегося за предоставлением услуги (непредъявление данным лицом паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);

- отказ данного лица предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с истекшим сроком действия;

- отсутствие документов, подтверждающих полномочия уполномоченного или законного представителя заявителя на представление обращения потребителя и документов, необходимых для предоставления услуги, либо отказ указанного лица предъявить такие документы в случае представления обращения потребителя и документов лично этим лицом.

#### **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги**

23. Прием обращений потребителей и документов (копий документов), необходимых для предоставления услуги, от заявителей в МФЦ осуществляется бесплатно.

24. Рассмотрение обращений потребителей в Управлении Роспотребнадзора осуществляется бесплатно.

#### **Экстерриториальный принцип приема обращений потребителей**

25. Заявитель может обращаться за предоставлением услуги в любой удобный для него МФЦ Нижегородской области (Приложение № 2 к Соглашению), независимо от места регистрации, временного пребывания или фактического проживания.

26. Принятые обращения потребителей могут передаваться как в Управление Роспотребнадзора, так и в территориальные отделы, контролирующие муниципальные округа и городские округа Нижегородской области.

Также, в полномочия Управления Роспотребнадзора входит рассмотрение обращений потребителей городского округа город Саров, такие обращения направляются в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора в городском округе город Арзамас, Арзамасском, Ардатовском, Вадском, Дивеевском районах, в городском округе город Первомайск.

27. Предоставленные в МФЦ обращения потребителей и документы (копии документов), необходимые для предоставления услуги, направляются в территориальные органы Управления Роспотребнадзора согласно Приложению № 3 к Соглашению.

### **III. Порядок взаимодействия между Сторонами и заявителями при предоставлении услуги**

28. При наличии технической возможности взаимодействие между МФЦ и Управлением Роспотребнадзора осуществляется в электронной форме по защищенным каналам связи, посредством СМЭВ<sup>1</sup> с использованием АИС МФЦ.

29. При отсутствии технической возможности осуществления взаимодействия в электронной форме обращения потребителей и документы, принятые от заявителей в МФЦ, передаются в Управление Роспотребнадзора на бумажном носителе.

30. Предоставление услуги включает в себя последовательность действий сотрудников МФЦ и специалистов Управления Роспотребнадзора.

#### **Порядок и сроки осуществления действий сотрудником МФЦ при приеме документов от заявителя**

31. Устанавливает личность заявителя (визуально определяет соответствие личности заявителя фотографии в документе, удостоверяющей его личность), проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, а также срок действия документа.

32. При обращении представителя заявителя проверяет документы, удостоверяющие личность представителя и подтверждающие соответствующие полномочия представителя заявителя, а также срок действия документов.

33. Осуществляет прием документов и обращения потребителя, подписанного заявителем с расшифровкой подписи и датой проставления подписи, на бумажных носителях.

34. В случае наличия оснований (пункт 22 настоящего Порядка), препятствующих принятию документов, уведомляет об этом заявителя, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

В случае отказа заявителя устранить выявленные недостатки, отказывает в приеме документов, возвращает заявителю документы (копии документов) с указанием причины отказа в устной форме.

---

<sup>1</sup> На момент заключения Соглашения техническая возможность отсутствует.

35. При отсутствии оснований для отказа в приеме обращения потребителя и документов (копий документов) принимает и регистрирует обращение потребителя в АИС МФЦ и/или в журнале регистрации с указанием даты предоставления и наименования документов, предоставленных заявителем (представителем), ФИО заявителя и данных документа, удостоверяющего личность заявителя.

На обращении потребителя делает отметку «Личность установлена», проставляет свои ФИО, должность, подпись.

36. Распечатывает и предлагает заявителю заполнить дополнительные заявления (в соответствии с частью 2, частью 4 статьи 59 Федерального закона № 248-ФЗ):

- Согласие на передачу сведений о личности гражданина, как лица, направившего заявление (обращение) (приложение № 2 к настоящему Порядку);

- Предупреждение о праве контрольного (надзорного) органа обратиться в суд в целях взыскания расходов, понесенным контрольным (надзорным) органом, в связи с рассмотрением поступившего обращения (заявления) гражданина, организации, если в обращении (заявлении) были указаны заведомо ложные сведения (приложение № 3 к настоящему Порядку).

В случае отказа заявителя заполнить дополнительные заявления, сотрудник МФЦ в присутствии заявителя делает на незаполненных заявителем бланках заявлений отметку «Заявитель ознакомился, ставить подпись отказался», проставляет свои ФИО, должность, подпись, дату и прикладывает бланки заявлений к обращению потребителя для отправки в Управление Роспотребнадзора.

37. После регистрации обращения потребителя оформляет, распечатывает в 1 (одном) экземпляре расписку в приеме документов с указанием их перечня, регистрационного (входящего) номера и даты приема документов, в которой указываются фамилия, инициалы, должность и ставится подпись сотрудника МФЦ, принявшего документы, а также - подпись заявителя (далее – расписка) (Приложение № 5.2 к Соглашению).

Перед выдачей заявителю расписку сканирует и прикрепляет ее электронный образ в соответствующее дело заявителя, сформированное в АИС МФЦ, далее выдает расписку заявителю.

38. Информировывает заявителя о сроках предоставления услуги, о месте получения результата услуги.

39. При отсутствии технической возможности электронного взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора передает обращения потребителей и документы (копии документов) на бумажных носителях сотруднику МФЦ, ответственному за обработку документов, для проверки и передачи в Управление Роспотребнадзора.

#### **Порядок и сроки осуществления действий при передаче (доставке) документов из МФЦ в Управление Роспотребнадзора**

40. Сотрудник МФЦ, ответственный за обработку документов, в течение рабочего дня (по мере поступления обращений потребителей) проверяет количество обращений потребителей и комплектность документов (копий документов), сверяет данные с АИС МФЦ и/или с журналом регистрации, формирует пакет принятых

документов (копий документов) для отправки в Управление Роспотребнадзора на бумажных носителях (далее – пакет документов).

41. В конце рабочего дня сотрудник МФЦ по обработке документов формирует реестр переданных документов в 2 (двух) экземплярах (далее - Реестр), включающий в себя сведения об обращениях потребителей, документах (копиях документов), предоставленных заявителями, и подписывает его.

Реестр составляет согласно Приложению № 5.1 к Соглашению или формирует в АИС МФЦ по унифицированной форме согласно Приложению № 5 к Соглашению.

42. Пакет документов печатывает способом, исключающим возможность изъятия обращений потребителей, прикладывает Реестры и передает курьеру МФЦ для передачи (доставки) в Управление Роспотребнадзора.

43. Пакет документов передается (направляется) в Управление Роспотребнадзора в соответствии с графиком доставки документов, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения потребителя в МФЦ.

44. После приема от курьера МФЦ пакета документов специалист Управления Роспотребнадзора, принимающий документы, вскрывает опечатанный пакет документов и сверяет количество обращений потребителей и их комплектность по Реестру.

45. При совпадении данных, специалист Управления Роспотребнадзора удостоверяет данный факт своей подписью в Реестрах, при этом один экземпляр Реестра остается в Управлении Роспотребнадзора, второй экземпляр - впоследствии возвращается в МФЦ с курьером МФЦ.

46. Если обнаруживается расхождение между перечнем фактически передаваемых документов и перечнем документов, указанных в Реестре, то специалист Управления Роспотребнадзора отмечает в двух экземплярах Реестра, какие документы отсутствуют, после чего подписывает оба экземпляра Реестра, один из которых возвращает в МФЦ с курьером МФЦ.

47. Специалист Управления Роспотребнадзора, ответственный за прием документов от МФЦ, регистрирует обращения потребителей с прилагаемыми к ним документами (копиями документов) в соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 3 (трех) дней со дня поступления в Управление Роспотребнадзора обращений потребителей, проверяет правильность оформления обращения потребителей и полноту указанных сведений в обращении потребителей, комплектность и правильность оформления направленных документов.

При поступлении обращений потребителей в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

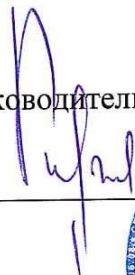
Директор



/ С. Р. Мусарская



Руководитель



Н. С. Кучеренко





Рекомендуемая форма

## Обращение потребителя

ЛИЧНОСТЬ УСТАНОВЛЕНА  
(отметка проставляется сотрудником МФЦ)

Руководителю  
Управления Роспотребнадзора  
по Нижегородской области  
Н.С. Кучеренко

от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_.

### ОБРАЩЕНИЕ<sup>1</sup>

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

Прошу принять меры (провести проверку, разъяснить и прочее)<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

Ответ на обращение прошу направить в письменной форме  
по адресу: \_\_\_\_\_;

на электронную почту: \_\_\_\_\_.

К обращению прикладываются копии документов (материалов) на \_\_\_\_\_ листах.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя (представителя  
с указанием полномочий))

Приложения: Перечень прикладываемых к обращению копий документов.

- 1.
- 2.

<sup>1</sup> Текст обращения (изложение сути вопроса) пишется в произвольной форме.

<sup>2</sup> В обращении обязательно указать, обращался ли заявитель за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю. Приложить копии документов: претензии к юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю), ответ от юридического лица (индивидуального предпринимателя).

Форма

**Согласие на передачу сведений о личности гражданина,  
как лица, направившего заявление (обращение)**

**Согласие на передачу сведений  
о личности гражданина, как лица, направившего заявление (обращение)**

Я, \_\_\_\_\_  
(указывается ФИО заявителя, (его представителя, реквизиты доверенности или иного документа))

паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, выдан « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.  
(кем выдан)

номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес: \_\_\_\_\_

действую свободно, своей волей и в своем интересе, выражаю согласие Управлению Роспотребнадзора по Нижегородской области (г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, д. 1, ИНН 5260147237, ОГРН 1055238026491) на передачу сведений о себе (о личности представляемого):

- фамилия, имя, отчество
- данные документа, удостоверяющего личность (вид документа, серия, номер, кем выдан, дата выдачи, код подразделения (при наличии), дата выдачи);
- адрес места жительства/проживания;
- абонентский номер, выделенный оператором подвижной радиотелефонной связи;
- адрес электронной почты;
- \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

как лица, направившего заявление (обращение) \_\_\_\_\_,  
(регистрируется в Органе или в ТО)

в целях рассмотрения возможности проведения контрольного (надзорного) мероприятия контролируемому лицу.

Согласие дано на период рассмотрения обращения и (или) проведения контрольного (надзорного) мероприятия, включая оформление результатов его проведения, либо до момента отзыва согласия путем направления письменного обращения в Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя/представителя с  
указанием полномочий)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Форма

**Предупреждение  
о праве контрольного (надзорного) органа обратиться в суд в целях  
взыскания расходов, понесенным контрольным (надзорным) органом, в связи с  
рассмотрением поступившего обращения (заявления) гражданина, организации,  
если в обращении (заявлении) были указаны заведомо ложные сведения**



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по Нижегородской области**

Тургенева ул., д.1, г. Нижний Новгород, 603950  
тел/факс 8 (831) 426-78-90, 426-79-73, E-mail: zamrpd@yandex.ru

**Предупреждение  
о праве контрольного (надзорного) органа обратиться в суд в целях  
взыскания расходов, понесенным контрольным (надзорным) органом,  
в связи с рассмотрением поступившего обращения (заявления)  
гражданина, организации, если в обращении (заявлении)  
были указаны заведомо ложные сведения**

На основании части 2 статьи 59 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», предупреждаем Вас о праве Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области обратиться в суд в целях взыскания расходов, понесенных Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области в связи с рассмотрением поступившего от Вас обращения, если в обращении были указаны заведомо ложные сведения.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя (представителя,  
с указанным полномочиями))

\_\_\_\_\_  
(инициалы и фамилия)