Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПСКОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 октября 2011 г. N 2434

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА

НАРУШЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Администрации города Пскова  от 16.05.2012 [N 1118](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D33AA003EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 19.12.2012 [N 3283](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D03AA204EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 23.01.2015 [N 92](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C93DF3CA300EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO),  от 22.12.2015 [N 2723](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 18.05.2016 [N 628](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 21.08.2019 [N 1266](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO)) |

В целях установления требований к качеству предоставления муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории муниципального образования "Город Псков", на основании Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DAEC9490D136F15CB32F5BBAC3397C13B2D1B2B7D94024D6B2B3B62F635F68928C59618FE24E18A6vBO) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии со [статьей 16](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DBE99895DF36F15CB32F5BBAC3397C13B2D1B2B7D9412BD4B2B3B62F635F68928C59618FE24E18A6vBO) Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь [статьями 32](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D33FA703EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B0E2E76062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) и [34](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D33FA703EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD3B9E2E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Устава муниципального образования "Город "Псков", Администрация города Пскова постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#P33) предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете "Псковские новости" и разместить на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пскова А.В.Вологжанина.

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО

Приложение

к постановлению

Администрации города Пскова

от 14 октября 2011 г. N 2434

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА НАРУШЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ

ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Администрации города Пскова  от 16.05.2012 [N 1118](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D33AA003EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 19.12.2012 [N 3283](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D03AA204EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 23.01.2015 [N 92](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C93DF3CA300EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO),  от 22.12.2015 [N 2723](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 18.05.2016 [N 628](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO), от 21.08.2019 [N 1266](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO)) |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей" (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами и стандарт предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей".

2. Настоящий Административный регламент разработан с целью:

1) оказания своевременной помощи гражданам при обращении по вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей;

2) восстановления их нарушения прав в сфере потребительского рынка;

3) повышения потребительских знаний потребителей;

4) повышения качества предоставляемой муниципальной услуги.

3. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

1) [Конституцией](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC6D6E9949C8161F30DE6215EB293636C05FBDCB7A9D94833D0B9E5AEv7O) Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445, "Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009);

2) Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DAEE9295D236F15CB32F5BBAC3397C01B289BEB7DD5E2DDAA7E5E769A3v6O) Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301, "Российская газета", N 238 - 239, 08.12.1994);

3) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DBEF9393DE36F15CB32F5BBAC3397C13B2D1B0BC8D116987B4E7E375365A7694925BA6v9O) от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Собрание законодательства РФ", 15.01.1996, N 3, ст. 140, "Российская газета", N 8, 16.01.1996, "Ведомости СНД и ВС РФ", N 15, 09.04.1992, ст. 766);

4) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DBE99895DF36F15CB32F5BBAC3397C01B289BEB7DD5E2DDAA7E5E769A3v6O) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Парламентская газета", N 186, 08.10.2003, "Российская газета", N" 202, 08.10.2003);

5) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DFEA9995D736F15CB32F5BBAC3397C01B289BEB7DD5E2DDAA7E5E769A3v6O) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70 - 71, 11.05.2006);

6) Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DAEC9490D136F15CB32F5BBAC3397C13B2D1B2B7D94024D6B2B3B62F635F68928C59618FE24E18A6vBO) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ("Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

7) [Уставом](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D33FA703EC7406EDCA332B54FD88E2F38C4D2DD6A7E7EF7534526AA9v6O) муниципального образования "Город Псков" (газета "Псковская правда", N 133, 30.06.2006);

8) [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C91DE34A001EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг" (газета "Псковские новости", N 18, 16.03.2011);

9) Исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723.

4. 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](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DBEF9393DE36F15CB32F5BBAC3397C01B289BEB7DD5E2DDAA7E5E769A3v6O) РФ "О защите прав потребителей", возникающие из договоров:

1) розничной купли-продажи;

2) аренды, включая прокат;

3) найма жилого помещения, в т.ч. социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома;

4) подряда (бытового, строительного и др.);

5) перевозки граждан, их багажа и грузов;

6) комиссии; 7) хранения; 8) на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина (в т.ч. предоставление кредита для личных (бытовых) нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, оказание консультационных услуг);

9) договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей" и о настоящем административном регламенте предоставляется:

1) непосредственно в отделе потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова (далее - Отдел);

местонахождение Отдела: 180000, г. Псков, ул. Ленина, д. 3,

режим работы Отдела:

понедельник - четверг с 08.48 - 18.00, обед с 13.00 - 14.00,

пятница с 08.48 - 17.00, обед с 13.00 - 14.00,

выходные дни - суббота, воскресенье.

(пп. 1 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

2) с использованием средств телефонной связи:

контактный телефон: 8 (8112) 29-10-76, 8 (8112) 29-10-77;

телефон-факс: 8 (8112) 29-10-66;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

3) по письменным обращениям заявителей;

4) посредством размещения в средствах массовой информации:

- в муниципальной газете "Псковские новости";

- на интернет-сайте муниципального образования "Город "Псков": www.pskovgorod.ru;

- на едином региональном портале предоставления муниципальных услуг Псковской области www.gosuslugi.pskov.ru;

5) на информационных стендах.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах и интернет-сайте муниципального образования "Город "Псков" размещается следующая информация:

- положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги, по согласованию;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с образцами их заполнения;

- настоящий Административный регламент;

- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги по согласованию;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов ответственных за предоставление муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова

от 18.05.2016 N 628)

1. Наименование муниципальной услуги: "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией города Пскова и осуществляется уполномоченными специалистами Отдела.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), принятие по ним необходимых мер (консультирование; написание претензии, искового заявления в суд);

2) получение Потребителем консультации, способствующей урегулированию спорных отношений, возникших между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

3) разъяснение механизма реализации законных прав Потребителю в ходе проведения консультации.

4. Максимальный срок получения результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 (тридцать) дней с момента регистрации письменного обращения заявителя в Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

В исключительных случаях, а именно: при особой сложности, объемности проблем, поставленных в обращении, необходимости проведения специальных исследований, изучения дополнительных материалов, а также в случае направления запроса для получения дополнительной информации, уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с промежуточным ответом заявителю. Общий срок предоставления муниципальной услуги в данном случае составляет 60 дней.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D03AA204EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 19.12.2012 N 3283)

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C64838B01EFC2849EC7DBEF9393DE36F15CB32F5BBAC3397C01B289BEB7DD5E2DDAA7E5E769A3v6O) от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- [Положение](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C91D039AF06EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) об Отделе потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова, утвержденное распоряжением Администрации города Пскова от 03.08.2015 N 432-р.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6EE6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

6. Для получения муниципальной услуги заявители направляют или представляют в Администрацию города Пскова заявление в свободной форме, подписанное лицом, от имени которого оно подается. Заявление может быть составлено от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств. К заявлению могут прилагаться документ(ты), на которые заявитель ссылается в своем заявлении.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

7. Заявление и документ(ы) должны быть надлежащим образом оформлены:

1) указаны все необходимые реквизиты с указанием даты заполнения, подписи заявителя;

2) текст должен быть написан разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения;

3) не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

4) не должны быть исполнены карандашом;

5) не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) несоответствие представленного заявления требованиям, указанным в [пункте 7 раздела II](#P116) настоящего Административного регламента;

2) предоставление документов в ненадлежащий орган.

9. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

1) ситуация, изложенная в заявлении, не подпадает под действие законодательства о защите прав потребителей;

2) отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги (гражданин не является потребителем);

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.  Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

4) обращения (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении предоставления муниципальной услуги.

10. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на безвозмездной основе.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

(п. 11 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C93DF3CA300EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 23.01.2015 N 92)

12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 20 минут.

13. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для получения муниципальной услуги, в том числе гарантируются надлежащим образом оборудованные помещения.

Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются табличками с указанием номера кабинета, названия подразделения, ответственного за исполнение, а также информационными стендами.

Для ожидания приема заявителям (их представителям) отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

При необходимости оказывается содействие инвалиду со стороны специалистов Отдела при входе в здание и помещение, в котором расположен Отдел, и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом услуги наравне с другими лицами.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 18.05.2016 N 628)

При необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E76062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 18.05.2016 N 628)

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) правомерность и своевременность предоставления муниципальной услуги;

2) степень удовлетворенности качеством и доступностью;

3) информационное обеспечение заявителей о муниципальной услуги;

4) укомплектованность специалистами с соответствующим образованием и квалификацией.

15. В случае необходимости специалисты Отдела оказывают инвалидам необходимую помощь, связанную с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

(п. 15 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D23EA404EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 18.05.2016 N 628)

III. 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 включает в себя следующие административные процедуры:

1) устное консультирование заявителей;

2) прием и регистрация заявления;

3) рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов;

4) принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги.

2. Основанием для начала административной процедуры по устной консультации заявителя является обращение заявителя в Отдел за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

При ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченные специалисты Отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

1) о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Администрации города Пскова запросы по вопросам исполнения муниципальной услуги;

(пп. 1 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E36062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

2) о нормативных правовых актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

3) о месте размещения на сайте www.pskovgorod.ru информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

4) по перечню документов, предоставление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги;

5) по принятию решения по документам заявителей;

6) о правилах предоставления муниципальной услуги.

Ответ на устное обращение заявителя предоставляется уполномоченным специалистом Отдела незамедлительно.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Срок предоставления информации составляет 20 минут.

При невозможности уполномоченного специалиста Отдела самостоятельно ответить на поставленные вопросы он сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Результатом данной административной процедуры является получение заявителем информации в запрашиваемом объеме.

3. Основанием для начала административной процедуры по регистрации заявления является поступление заявления в Администрацию города Пскова. Регистрация осуществляется уполномоченными специалистами приемной по работе с обращениями граждан Администрации города Пскова (далее - приемной) в день поступления обращения.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Срок регистрации заявления составляет 20 минут.

Заявление направляется на рассмотрение заместителю Главы Администрации города Пскова для передачи в отдел потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Срок рассмотрения заявления заместителем Главы Администрации города Пскова составляет 2 дня.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E5EE6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

4. Началом административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление его в отдел потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E56062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Уполномоченный специалист отдела проверяет представленный пакет документов на достоверность и полноту представленных сведений в соответствии с установленными требованиями, готовит ответ на обращение и передает на подпись Заместителю Главы Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Если поданное письменное заявление и документы не соответствуют установленным требованиям, уполномоченный специалист отдела готовит ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа. Ответ передается для утверждения Заместителем Главы Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Максимальный срок выполнения административных действий по подготовке ответа уполномоченным специалистом составляет 25 дней с момента поступления документов в отдел потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E56062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя в течение семи дней со дня регистрации документов в приемной по работе с обращениями граждан Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

5. Подготовленный ответ на обращение заявителя или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается заместителем Главы Администрации города Пскова в 2-дневный срок со дня поступления на подпись и передается в приемную по работе с обращениями граждан Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Максимальный срок выполнения административных действий по регистрации составляет 10 минут.

Уполномоченный специалист приемной направляет документ(ты) заявителю муниципальной услуги.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 10 минут.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений осуществляется должностными лицами: начальником Отдела и его заместителем.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E4EE6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

2. В целях осуществления контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятия решений, за полнотой и качеством ее предоставления Администрацией города Пскова могут проводиться плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся начальником Отдела в соответствии с графиком проведения, утвержденным заместителем Главы Администрации города Пскова.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E76062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению граждан.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, сроков рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей.

3. Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги анализируются с последующим принятием мер к их устранению, с вынесением дисциплинарных или административных взысканий сотрудникам, ответственным за предоставление муниципальной услуги (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

4. Результаты проверок оформляются в виде справки или акта, в которых отражаются выявленные недостатки, а также предложения по их устранению.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C94D33AA003EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова

от 16.05.2012 N 1118)

1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) Администрации города Пскова, а также должностных лиц и муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E46062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

2. 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

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, у заявителя;

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

6) требование 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 города Пскова, должностного лица Администрации города Пскова в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E36062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

(пп. 8 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E7EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

9) приостановление 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

(пп. 9 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E76062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

10) требование 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:

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) истечения срока действия документов или изменения 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 Администрации города Пскова, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Администрации города Пскова, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(пп. 10 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию города Пскова (г. Псков, ул. Некрасова, 26, тел. 29-01-11).

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E26062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации города Пскова, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации города Пскова, должностного лица Администрации города Пскова либо муниципального служащего;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3E06062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации города Пскова, должностного лица Администрации города Пскова, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

5. Жалоба, поступившая в Администрацию города Пскова, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации города Пскова, должностного лица Администрации города Пскова 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=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E3EE6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

6. По результатам рассмотрения жалобы Администрация города Пскова принимает одно из следующих решений:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E2E66062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом 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;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C92D43CAF04EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E2E56062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 6](#P255) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией города Пскова, предоставляющей муниципальную услугу, в целях 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.

(п. 7.1 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6E16062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 7.2 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=21DBF1651B9EB89C6483950CF9AED996C5D5B09C90D63EAF01EC7406EDCA332B54FD88F0F3D4412DD2B9E6EF6062032CC39F596D8FE0460469692CA4vBO) Администрации города Пскова от 21.08.2019 N 1266)

8. 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 3](#P243) настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие органа местного самоуправления и их должностных лиц в судебном порядке в соответствии с нормами гражданского судопроизводства.

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО