Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://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 Псковаот 16.05.2012 N 1118, от 19.12.2012 N 3283, от 23.01.2015 N 92,от 22.12.2015 N 2723, от 18.05.2016 N 628, от 21.08.2019 N 1266,от 03.12.2021 N 1788) |  |

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

1. Утвердить Административный [регламент](#P34) 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 Псковаот 16.05.2012 N 1118, от 19.12.2012 N 3283, от 23.01.2015 N 92,от 22.12.2015 N 2723, от 18.05.2016 N 628, от 21.08.2019 N 1266,от 03.12.2021 N 1788) |  |

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 Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445, "Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009);

2) Гражданским кодексом Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301, "Российская газета", N 238 - 239, 08.12.1994);

3) Федеральным законом 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 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 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 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 муниципального образования "Город Псков" (газета "Псковская правда", N 133, 30.06.2006);

8) постановлением 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 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 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 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 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 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 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 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 Администрации города Пскова от 19.12.2012 N 3283)

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Положение об Отделе потребительского рынка и услуг Администрации города Пскова, утвержденное распоряжением Администрации города Пскова от 03.08.2015 N 432-р.

(в ред. постановления 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. При обращении заявителя непосредственно в Администрацию города Пскова предъявляется паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(в ред. постановлений Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723, от 03.12.2021 N 1788)

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](#P118) 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 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 Администрации города Пскова от 18.05.2016 N 628)

При необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

(абзац введен постановлением 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 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 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 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 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 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 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 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 Администрации города Пскова от 22.12.2015 N 2723)

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

(в ред. постановления 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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](#P257) 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 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 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](#P245) 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