



ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «04» августа 2026 года

№ 404

Об утверждении административного регламента о предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральными Законами от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 06.10.2003 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» Администрация Гдовского муниципального округа

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей».
2. Признать утратившим силу Постановление от 13.06.2013г. № 364 о предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей».
3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования в сетевом издании «Нормативные правовые акты Псковской области» <https://pravo.pskov.ru> и на официальном сайте

Гдовского муниципального округа <https://admgdov.gosuslugi.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника Управления экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа.

Глава
Гдовского муниципального округа



В.А. Алексеева

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставление муниципальной услуги

«Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению 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 по рассмотрению жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Гдовского муниципального округа и осуществляется консультантом отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа.

Адрес местонахождения: Псковская область, г. Гдов, ул. Карла Маркса, д.39

Почтовый адрес: 181600, Псковская область, г. Гдов, ул. Карла Маркса, д.39

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 17-00.
Перерыв с 13-00 до 14-00.

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон: 8(81131) 22-969

Адрес электронной почты(e-mail): gdov@reg60.ru

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

- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

- постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О Порядке разработки и утверждения

административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

- Уставом Администрации Гдовского муниципального округа

4. 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);

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

3) ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приёма Потребителей, может быть дан устно, в случае согласия Потребителя и если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чём делается запись в журнале регистрации устных обращений (жалоб);

4) разъяснение механизма реализации законных прав Потребителю в ходе проведения консультации;

5) письменное уведомление о переадресации обращения (жалобы) в соответствующие органы в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5. 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 (далее - заявители).

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

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

6. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в Администрации Гдовского муниципального округа.
- с использованием средств телефонной связи;
- по письменным обращениям заявителей;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

7. Сведения о графике работы сообщаются по телефонам для справок и консультаций, а также размещаются на интернет-сайте: <https://admgdov.gosuslugi.ru>.

8. По письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты обязаны, в соответствии с поступившим запросом, предоставлять информацию по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства запросы по вопросам исполнения муниципальной услуги;
- о месте размещения на официальном сайте информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- по перечню документов, предоставление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги;
- по принятию решения по документам заявителей;
- иную информацию о правилах предоставления муниципальной услуги.

Ответ на устное обращение предоставляется незамедлительно после обращения заявителя.

При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы ему необходимо сообщить заявителю фамилию, имя, отчество, должность другого специалиста, который в компетенции на него ответить, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

10. В интернет-сайте <https://admgdov.gosuslugi.ru> размещается следующая информация:

- положения нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги с образцами их заполнения;
- настоящий Административный регламент;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, ответственных за предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги

11. Максимальный срок получения результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 (тридцать) дней с момента регистрации письменного обращения заявителя.

Регистрация заявления осуществляется в день поступления письменного обращения заявителя.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

12. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в случаях:
в обращении (жалобе) не указана фамилия Потребителя обратившегося и почтовый адрес для ответа;

в случае, если в письменном обращении (жалобе) Потребителя содержится вопрос, на который ему многократно (два или более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми аналогичными по существу обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не проводятся новые доводы или обстоятельства; ситуация, изложенная в обращении (жалобе) потребителя не подпадает под действие законодательства о защите прав потребителей; отсутствие права у потребителя на получение муниципальной услуги (гражданин не является потребителем); в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; обращения (в письменном виде) потребителя с просьбой о прекращении оказания муниципальной услуги; отсутствие одного или нескольких документов, не позволяющих рассмотреть обращение потребителя по существу; иные причины, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Требования к местам предоставления муниципальной услуги

13. Прием письменных обращений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, производится по адресу: Администрация Гдовского муниципального округа, г. Гдов, ул. Карла Маркса д.39, отдел экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа.

Телефоны для справок и консультаций: 8(81131)22-969

Электронный адрес для направления обращений: gdiv@reg60.ru.

Информация о режиме работы размещена на официальном сайте <https://admngdov.gosuslugi.ru>.

14. Отдел экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа осуществляет прием документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии с режимом работы: понедельник-пятница с 08.00-17.00, обед с 13.00-14.00, выходные дни - суббота-воскресенье.

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

16. Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются табличками с указанием номера кабинета, ответственного за исполнение.

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

Перечень документов и требования к документам, предоставляемым для предоставления муниципальной услуги

18. Для получения муниципальной услуги заявители направляют или представляют в отдел экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа письменное обращение в свободной форме, подписанное лицом от имени которого подается обращение. Письменное обращение может быть составлено от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств. К письменному обращению прилагается документ(ты) на которые заявитель ссылается в своем обращении, а также иные необходимые для рассмотрения вопроса по существу документы.

Письменное обращение заявителя и документ(ы) должны быть надлежащим образом оформлены:

указаны все необходимые реквизиты с указанием даты заполнения, подписи заявителя и печати;

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

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

не должны быть исполнены карандашом;

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

19. Отдел экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа не вправе требовать от заявителя представления иных документов.

Плата за предоставление муниципальной услуги

20. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

III. Административные процедуры

21. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменного обращения заявителя и прилагаемых к нему документов;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Рассмотрение письменного обращения заявителя и прилагаемых к нему документов

22. Началом административной процедуры по рассмотрению письменного обращения заявителя и прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 18 настоящего Административного регламента является поступление их в отдел экономики, сельского хозяйства, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа.

23. Письменное обращение регистрируется структурным подразделением Администрации Гдовского муниципального округа в компетенцию которого входит прием, регистрация и распределение поступающей и исходящей корреспонденции, в день поступления, в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в Администрации Гдовского муниципального округа. Копия обращения с отметкой о дате приема документов вручается заявителю.

24. Из числа консультантов отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа назначается ответственный исполнитель, который проверяет представленный пакет документов на достоверность и полноту представленных сведений в соответствии с установленными требованиями. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 20 минут.

25. Если поданные письменное обращение и документы соответствуют установленным требованиям, консультант отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа рассматривает обращение и предлагающиеся к нему документы по существу, готовит ответ на указанное обращение и передает подготовленный документ на подпись лицу, уполномоченному утверждать данный документ. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 30 дней.

26. Утвержденный ответ на письменное обращение заявителя передается для регистрации в структурное подразделение Администрации Гдовского муниципального округа, в компетенцию которого входит прием, регистрация и распределение поступающей и исходящей корреспонденции, в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в Администрации Гдовского муниципального округа.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 10 минут.

27. Консультант отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа направляет документ (ты) получателю муниципальной услуги. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 10 минут.

28. Если поданное письменное обращение и документы не соответствуют установленным требованиям, консультант отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа готовит проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 1 день.

IV. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

29. Действия (бездействие) должностных лиц Администрации Гдовского муниципального округа, решения, принятые ими в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, могут быть обжалованы в административном и (или) судебном порядке.

30. Основанием для начала административного обжалования является поступление жалобы, представленной заявителем, представителем заявителя, направленной в виде почтового отправления или по информационным системам общего пользования.

31. Глава Гдовского муниципального округа и должностные лица Администрации Гдовского муниципального округа проводят личный прием заявителей (их представителей).

32. Личный прием Главой Гдовского муниципального округа и должностными лицами Администрации Гдовского муниципального округа проводится в установленные для приема дни и время.

33. Информирование заявителей (их представителей) о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием, проводится должностными лицами Администрации Гдовского муниципального округа при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте Администрации Гдовского муниципального округа <https://admgdov.gosuslugi.ru>.

34. Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35. Жалоба, поступившая в Администрацию Гдовского муниципального округа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации Гдовского муниципального округа 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

36. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также контактные данные заявителя, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Дополнительно в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица отдела экономического планирования, развития, мониторинга и инвестиций Администрации Гдовского муниципального округа, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

37. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения.

38. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

О недопустимости злоупотребления правом сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или

обстоятельства, Глава Гдовского муниципального округа, либо уполномоченное им должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались Администрацией Гдовского муниципального округа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

39. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, а также действия или бездействие должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

У. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

40. Ответственность специалистов определяется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями федеральных законов и законов области.

41. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается внутренними распорядительными документами Администрации Гдовского муниципального округа.

42. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а также за принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации Гдовского муниципального округа.

43. В целях осуществления контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятия решений, за полнотой и качеством ее исполнения Администрацией Гдовского муниципального округа могут проводиться плановые и внеплановые проверки.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела экономики, предпринимательства и инвестиционной деятельности Администрации Гдовского муниципального округа.

44. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с исполнением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При проверке может быть использована информация, предоставленная гражданами, их объединениями и организациями.

45. Для проведения проверок формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации Гдовского муниципального округа.

46. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и нарушения.

Справка подписывается председателем и членами комиссии, с одной стороны, и руководителем, и ответственными должностными лицами проверяемого структурного подразделения, с другой стороны, для представления ее Главе Гдовского муниципального округа.

47. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации