



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

БЕЛГОРОД

«16» июня 2023 г.

№ 78

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Белгорода от 01 декабря 2022 года № 227 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород» (прилагается).

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Белгорода:

- от 16 ноября 2015 года № 166 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород»;

- от 14 июня 2017 г. № 138, от 30 мая 2019 г. № 75 «О внесении изменений в постановление администрации города Белгорода от 16.11.2015 г. № 166».

3. Управлению информационной политики администрации города (Абакумова О.С.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород», сетевом издании «Газета «Наш Белгород»

(GAZETANB.RU) и на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города – руководителя департамента экономического развития Григоренко И.Ю.

**Глава администрации  
города Белгорода**



**В.В. Демидов**

## Приложение

### УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации  
города Белгорода  
от «16» 06 2023 г. № 48

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород»

### I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав (далее – заявитель).

3. Муниципальная услуга должна быть предоставлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее – вариант).

Вариант определяется исходя из признаков заявителя, установленных согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которой обратился заявитель.

Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим административным регламентом.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Наименование муниципальной услуги**

4. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород».

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5. Муниципальную услугу предоставляет управление потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Белгорода (далее – управление).

### **Результат предоставления муниципальной услуги**

6. В соответствии с вариантами, приведенными в разделе III настоящего административного регламента, результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) консультация заявителя.

Документ, содержащий результат предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен;

2) оказание помощи в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца).

Документом, содержащим результат предоставления муниципальной услуги, является досудебная претензия в адрес изготовителя (исполнителя, продавца);

3) обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного заявителя.

Документом, содержащим результат предоставления муниципальной услуги, является исковое заявление в судебный орган.

7. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

8. Факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги оформляется в журналах регистрации: устных обращений граждан, письменных и электронных обращений граждан, исковых заявлений в установленном порядке.

9. Результат предоставления муниципальной услуги в зависимости от выбора заявителя может быть получен в управлении, направлен почтовым отправлением, по электронной почте посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### **Срок предоставления муниципальной услуги**

10. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации в управлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе в случае их поступления в

управление посредством почтового отправления составляет 4 рабочих дня.

Срок предоставления муниципальной услуги определяется для каждого варианта и приведен в их описании, содержащемся в разделе III настоящего административного регламента.

### **Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://beladm.gosuslugi.ru> (далее – Интернет-сайт), портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области [www.gosuslugi31.ru](http://www.gosuslugi31.ru) (далее – РПГУ).

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

12. Заявитель для получения муниципальной услуги представляет в управление лично либо посредством почтового отправления:

- 1) документы, удостоверяющие личность заявителя или представителя заявителя;
- 2) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;
- 3) документы и материалы либо их копии для подтверждения своих доводов (кассовый чек, договор и другое);
- 4) заявление об обращении в судебный орган в защиту его законных прав и интересов как потребителя по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту.

Заявление может быть представлено представителем заявителя.

13. Способами установления личности (идентификации) заявителя и его представителя являются:

- при подаче документов лично – документ, удостоверяющий личность заявителя;
- при предоставлении документов представителем заявителя – нотариально удостоверенная доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя.

### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

14. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- 1) не подтверждение личности заявителя;

2) непредставление документа, подтверждающего полномочия представителя.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

15. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

16. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) представление документов в ненадлежащий орган;
- 2) непредставление заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего административного регламента;
- 3) представленные документы не подтверждают нарушение прав и законных интересов потребителя.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

18. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

19. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления заявления в управление.

Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется управлением в первый рабочий день, следующий за днем его получения.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

20. Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, должности, фамилии, имени, отчества специалиста управления, режима работы.

21. В помещениях, предназначенных для непосредственного взаимодействия специалистов управления с заявителями, организуется отдельное рабочее место для каждого ведущего прием специалиста.

Рабочее место должно быть оборудовано телефонной связью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам и организационно-вычислительной техникой, позволяющей совершать все необходимые административные процедуры, не покидая рабочего места. При организации рабочих мест предусматривается возможность беспрепятственного входа (выхода) специалиста в (из) помещения.

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

Места ожидания для представления или получения документов должны быть оборудованы стульями, скамьями.

Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

23. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, а также на РПГУ размещается следующая информация:

- текст административного регламента;
- формы заявлений и исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе варианты предоставления муниципальной услуги;
- место нахождения, график работы, справочные телефоны, в том числе ответственного за рассмотрение жалоб, адреса официальных сайтов в сети Интернет;
- максимальное время ожидания в очереди при обращении заявителя за получением муниципальной услуги;
- максимальный срок предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

24. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

- возможность беспрепятственного входа в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью специалистов управления, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции

зрения и самостоятельного передвижения по территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- возможность допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого в порядке, определенном законодательством Российской Федерации;

- помощь специалистов управления, предоставляющего муниципальную услугу, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, с учётом потребности инвалида, ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это невозможно, её предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

25. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием РПГУ;

- предоставление возможности подачи заявления и получения результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

26. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- возможность предоставления муниципальной услуги в соответствии с вариантом;

- максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут;

- своевременный приём и регистрация заявления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на решения и (или) действия (бездействие) специалистов управления по результатам предоставления муниципальной услуги;

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставления муниципальной услуги;



- вежливость и компетентность специалистов, взаимодействующих с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;
- удовлетворённость заявителей качеством предоставления муниципальной услуги.

### **Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

27. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

28. Для предоставления муниципальной услуги используются следующие информационные системы: федеральные государственные информационные системы «Федеральный реестр государственных услуг (функций)», «Досудебное обжалование», РПГУ.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

#### **Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги**

29. Варианты предоставления муниципальной услуги:

Вариант 1. Консультация заявителя.

Вариант 2. Оказание помощи в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца).

Вариант 3. Обращение в суд в защиту прав и законных интересов заявителя.

#### **Профилирование заявителя**

30. Необходимый вариант предоставления муниципальной услуги определяется по результатам анкетирования заявителя.

Анкетирование заявителя осуществляется в управлении.

31. Установленный по результатам профилирования вариант предоставления муниципальной услуги доводится до заявителя в форме, исключающей неоднозначное понимание.

#### **Вариант 1**

32. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги является оказание устной консультации заявителю во время личного приема или по телефону.

33. Перечень административных процедур в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги:

1) прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги (при личном обращении);

2) предоставление результата муниципальной услуги.

34. Максимальный срок предоставления варианта муниципальной услуги составляет 15 минут.

#### **Прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги (при личном обращении)**

35. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем (его представителем) в управление лично:

а) документов, удостоверяющих личность заявителя или представителя заявителя;

б) документов, подтверждающих полномочия представителя;

в) для подтверждения своих доводов заявитель (его представитель) предоставляет документы и материалы либо их копии.

36. Способы установления личности (идентификации) заявителя и его представителя определены в пункте 13 настоящего административного регламента.

37. Управление отказывает в приеме документов при наличии одного из оснований, указанных в пункте 14 настоящего административного регламента.

38. Факт обращения регистрируется в журнале регистрации устных обращений граждан, в который вносится следующая информация:

1) данные об обратившемся заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место его проживания (адрес) или контактный телефон;

2) дата обращения;

3) содержание обращения;

4) результат рассмотрения обращения.

#### **Предоставление результата муниципальной услуги**

39. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в управление лично или по телефону.

40. Результат муниципальной услуги предоставляется по выбору заявителя: в управлении (при личном обращении) или по телефону.

Факт получения заявителем результата муниципальной услуги в зависимости от способа его получения фиксируется в журнале регистрации устных обращений граждан.

41. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист), оказывает устную консультацию во время личного приема или по телефону.

Специалист в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, принимает все необходимые меры для ответа заявителю, используя информационные ресурсы управления, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

Если изложенные факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения дается устный ответ заявителю во время личного приема или по телефону соответственно.

## Вариант 2

42. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги является оказание помощи в составлении досудебной претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца).

43. Перечень административных процедур в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги:

- 1) прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) предоставление результата муниципальной услуги.

44. Максимальный срок предоставления варианта муниципальной услуги составляет 30 минут.

### **Прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

45. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем (его представителем) в управление лично:

- а) документов, удостоверяющих личность заявителя или представителя заявителя;
- б) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- в) для подтверждения своих доводов заявитель (его представитель) предоставляет документы и материалы либо их копии.

46. Способы установления личности (идентификации) заявителя и его представителя определены в пункте 13 настоящего административного регламента.

47. Управление отказывает в приеме документов при наличии одного из оснований, указанных в пункте 14 настоящего административного регламента.

48. Факт обращения регистрируется в журнале регистрации устных обращений граждан, в который вносится следующая информация:

- 1) данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место его проживания (адрес) или контактный телефон;
- 2) дата заявления;
- 3) содержание заявления;
- 4) результат рассмотрения заявления.

### **Предоставление результата муниципальной услуги**

49. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в управление лично.

50. Результат муниципальной услуги предоставляется заявителю в управлении.

Факт получения заявителем результата муниципальной услуги фиксируется в журнале регистрации устных обращений граждан.

51. Специалист оказывает помощь в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца).

Данный результат предоставляется, если в ходе личного приема установлены факты нарушения прав заявителя.

### **Вариант 3**

52. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги является подготовка проекта искового заявления и направление его в судебный орган.

53. Перечень административных процедур в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги:

1) прием и регистрация заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

3) предоставление результата муниципальной услуги.

54. Максимальный срок предоставления варианта муниципальной услуги составляет 4 рабочих дня.

#### **Прием и регистрация заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

55. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем в управление лично либо посредством почтового отправления, либо с использованием Интернет-сайта:

1) заявления гражданина об обращении в судебный орган в защиту его законных прав и интересов как потребителя по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту;

Заявление может быть представлено представителем заявителя.

2) документов, удостоверяющих личность заявителя или представителя заявителя;

3) документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;

4) документов, подтверждающих доводы заявителя (договор, кассовый чек, квитанция и другое).

56. Датой приема заявления считается:

- при обращении лично – день обращения в управление;

- при направлении по почте (электронной почте) – день поступления в управление.

Если заявление получено по электронной почте, на электронный адрес заявителя направляется уведомление о его получении.

57. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания не предусмотрен.

58. Способы установления личности (идентификации) заявителя и его представителя определены в пункте 13 настоящего административного регламента.

59. Управление отказывает в приеме документов при наличии одного из

оснований, указанных в пункте 14 настоящего административного регламента.

60. Принятое заявление регистрируется в журнале регистрации письменных и электронных обращений граждан.

Специалист вносит в журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан запись о приеме к рассмотрению заявления, которая содержит:

- регистрационный номер;
- дату приема;
- данные об обратившемся заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место его проживания (адрес), контактный телефон;
- краткое содержание заявления.

61. Срок регистрации заявления и документов в управлении составляет 1 рабочий день.

### **Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги**

62. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление и документы, необходимые для оказания муниципальной услуги, а также наличие фактов нарушения прав и законных интересов заявителя при рассмотрении заявления.

63. Критериями принятия решения о предоставлении муниципальной услуги являются:

- соответствие заявителя условиям, предусмотренным пунктом 2 настоящего административного регламента;
- отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- установление нарушений прав и законных интересов потребителя;
- неудовлетворение претензионных требований заявителя в досудебном порядке.

Критерии принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги предусмотрены пунктом 16 настоящего административного регламента.

64. При соблюдении критериев, указанных в пункте 63 настоящего административного регламента, специалист приступает к подготовке проекта искового заявления.

65. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается при невыполнении критериев, указанных в пункте 63 настоящего административного регламента.

66. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

### **Предоставление результата муниципальной услуги.**

67. Основанием для начала выполнения административной процедуры является подписание проекта искового заявления специалистом управления,

уполномоченным на основании доверенности представлять интересы администрации города Белгорода, касающиеся защиты прав потребителей, во всех судебных учреждениях.

68. Результат муниципальной услуги предоставляется по выбору заявителя в управлении, направляется почтовым отправлением либо на адрес электронной почты.

Результат предоставления муниципальной услуги выдаётся заявителю под подпись.

Факт получения заявителем результата муниципальной услуги в зависимости от способа его получения фиксируется в журнале регистрации исковых заявлений.

69. Подготовленное исковое заявление направляется в судебный орган с приложением всех необходимых документов.

Участие в судебных заседаниях осуществляется по отдельному графику по каждому конкретному случаю.

70. Срок предоставления заявителю результата муниципальной услуги исчисляется со дня подписания подготовленного искового заявления и составляет 2 дня.

71. Предоставление управлением результата муниципальной услуги заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации не предусмотрено.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

72. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем управления.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

73. Контроль за полнотой и качеством предоставления управлением муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых

проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц управления.

74. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов департамента экономического развития администрации города Белгорода.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы управления. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в управление обращений граждан и организаций, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги.

**Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

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

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

76. Контроль за исполнением настоящего административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путём направления обращений в управление, а также путём обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

77. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования осуществляется посредством размещения информации на

информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги, на Интернет-сайте, РПГУ.

78. Жалоба может быть направлена заявителем в письменной форме на бумажном носителе по почте, а также может быть принята при личном приёме заявителя в управлении.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством Интернет-сайта, РПГУ, через систему досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**Начальник управления  
потребительского рынка департамента  
экономического развития  
администрации города Белгорода**



**О.Л. Бочарова**



## Приложение 1

**к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений  
потребителей, консультирование их по  
вопросам защиты прав потребителей,  
за исключением вопросов защиты прав  
потребителей в сфере жилищно-  
коммунальных услуг, на территории  
городского округа «Город Белгород»**

**Перечень признаков, определяющие вариант предоставления  
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей,  
консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за  
исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-  
коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород»**

Признак заявителя	Значение признака заявителя (круг заявителей)
Категория заявителя	Граждане, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
Варианты предоставления муниципальной услуги	Комбинация признаков заявителя
1. Консультация заявителя 2. Оказание помощи в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца) 3. Обращение в суд в защиту прав и законных интересов заявителя	Граждане, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

  
(Богданова О.А.)

**Приложение 2**

**к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений  
потребителей, консультирования их по  
вопросам защиты прав потребителей,  
за исключением вопросов защиты прав  
потребителей в сфере жилищно-  
коммунальных услуг, на территории  
городского округа «Город Белгород»**

**«форма»**

Начальнику управления  
потребительского рынка  
департамента экономического развития  
администрации города Белгорода  
от кого: \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя,

\_\_\_\_\_ )  
адрес места жительства, контактный телефон,  
адрес электронной почты)

**Заявление**

Прошу Вас обратиться в суд от имени администрации города Белгорода в защиту моих нарушенных прав, как потребителя.

Результат муниципальной услуги прошу вручить лично в управлении, направить почтовым отправлением или по электронной почте (нужное подчеркнуть).

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
подпись

  
(Богарова О.А.).