



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

БЕЛГОРОД

«23» июня 2026 г.

№ 96

**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 1 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 утратившим силу постановление администрации города Белгорода от 16 июня 2023 года № 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».

3. Управлению информационной политики департамента общественных коммуникаций 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 «23» 06 2026 г. № 96

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» устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Перечень условных обозначений и сокращений, применяемых в настоящем административном регламенте, приведён в приложении к настоящему административному регламенту.

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица, 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, и обратившиеся за содействием в защите своих прав как потребители.

3. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в соответствии с категориями (признаками) заявителей, сведения о которых размещаются в реестре услуг и на ЕПГУ.

Идентификаторы категорий (признаков) заявителей приведены в таблице №1, содержащейся в приложении к настоящему административному регламенту.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование 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. Муниципальная услуга предоставляется управлением потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Белгорода.

Результат предоставления муниципальной услуги

6. В соответствии с отдельными категориями (признаками) заявителей результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) консультация заявителя;
- 2) составление претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца);
- 3) исковое заявление в суд в защиту прав и законных интересов конкретного заявителя.

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

8. Результат предоставления муниципальной услуги в зависимости от выбора заявителя может быть получен следующими способами:

- 1) в Управлении на бумажном носителе или в устной форме;
- 2) почтовым отправлением на бумажном носителе;
- 3) по электронной почте посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Срок предоставления муниципальной услуги

9. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации в Управлении заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе направленных посредством почтового отправления, и в зависимости от категории (признаков) заявителя составляет:

- 1) 15 минут для оказания устной консультации заявителю во время личного приема или по телефону;
- 2) 30 минут для оказания помощи в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца);

3) 4 рабочих дня для составления искового заявления в суд в защиту прав и законных интересов конкретного заявителя.

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

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, приведён в таблице № 2, содержащейся в приложении к настоящему административному регламенту.

Документы и информация, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, отсутствуют.

11. Формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги приведены в приложении к настоящему административному регламенту.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления
о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для
предоставления муниципальной услуги, и исчерпывающий перечень
оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги
или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- 1) неподтверждение личности заявителя;
- 2) неподтверждение полномочий представителя;
- 3) неполное заполнение полей заявления.

13. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

14. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) отсутствие документов, предусмотренных в таблице № 2, содержащейся в приложении к настоящему административному регламенту, которые заявитель должен представить самостоятельно;
- 2) представленные документы не подтверждают нарушение прав и законных интересов потребителя;
- 3) представление заявления в ненадлежащий орган.

15. Основания для отказа в приёме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, основания для приостановления предоставления муниципальной услуги, основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги приведены в таблице № 3, содержащейся в приложении к настоящему административному регламенту, с учетом категории (признаков) заявителя.

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

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

17. 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

18. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления заявления в Управление независимо от способа его подачи, в том числе посредством почтового отправления.

Обращение за консультацией в устной форме регистрируется в журнале 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 номер телефона;
- 2) дата обращения;
- 3) содержание обращения;
- 4) результат рассмотрения обращения.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

19. Требования, которым должны соответствовать помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, размещены на Интернет - сайте, а также на ЕПГУ.

Показатели качества и доступности муниципальной услуги

20. Перечень показателей качества и доступности муниципальной услуги, размещены на Интернет-сайте, а также на ЕПГУ.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

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

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

23. Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ не предусмотрена.

24. Порядок предоставления результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в том числе способы и сроки их предоставления, законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, не предусмотрен, поскольку муниципальная услуга предоставляется только совершеннолетним физическим лицам.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

Перечень осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги административных процедур

26. Перечень осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги административных процедур:

- 1) профилирование заявителя;
- 2) приём заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) предоставление результата муниципальной услуги.

IV. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

27. Информирование заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется при личном обращении в Управление.

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



О.Л. Бочарова

Приложение
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»

I. Перечень условных обозначений и сокращений, применяемых
в настоящем административном регламенте

№	Условные обозначения и сокращения
1	административный регламент – 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»
2	заявители – 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, и обратившиеся за содействием в защите своих прав как потребителей
3	заявление – заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги
4	категории (признаки) заявителей – категории (признаки) заявителей, сведения о которых размещаются в реестре услуг и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
5	муниципальная услуга – 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»
6	МФЦ – государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
7	интернет-сайт – официальный сайт органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
8	Реестр услуг – Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
9	ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
10	Управление – управление потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Белгорода

II. Идентификаторы категорий (признаков) заявителей

Таблица № 1

№ п/п	Результаты предоставления муниципальной услуги	Наименование отдельных категорий (признаков) заявителей	Идентификатор отдельных категорий (признаков) заявителей
1	Консультация заявителя	физические лица, 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, и обратившиеся за содействием в защите своих прав как потребителей	А
2	Составление претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца)	физические лица, 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, и обратившиеся за содействием в защите своих прав как потребителей	Б
3	Исковое заявление в суд в защиту прав и законных интересов конкретного заявителя.	физические лица, 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, и обратившиеся за содействием в защите своих прав как потребителей	В

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Таблица № 2

№ п/п	Идентификатор	Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов и (или) информации	Способы подачи документов и (или) информации	Требования к документам
Исчерпывающий перечень документов и информации, которые заявитель должен представить самостоятельно				
1	A-B	Заявление о предоставлении муниципальной услуги	- в Управление - посредством почтового отправления	- оригинал - оригинал
2	A-B	Документы, удостоверяющие личность заявителя или представителя заявителя	- в Управление - посредством почтового отправления	- оригинал - копия
3	A-B	Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя	- в Управление - посредством почтового отправления	- оригинал - копия
4	B-B	Документы и материалы либо их копии для подтверждения своих доводов (кассовый чек, договор и другие)	- в Управление - посредством почтового отправления	- оригинал - копия
5	B	Заявление об обращении в суд в защиту прав потребителей (при необходимости)	- в Управление - посредством почтового отправления	- оригинал - оригинал
Исчерпывающий перечень документов и информации, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе				
Документы и информации, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, отсутствуют				

IV. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Таблица № 3

№ п/п	Перечень оснований	Идентификатор
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги		
1	Неподтверждение личности заявителя	А-В
2	Неподтверждение полномочий представителя	А-В
3	Неполное заполнение полей заявления	А-В
Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги		
Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют		
Исчерпывающий перечень оснований для отказа предоставления муниципальной услуги		
1	Отсутствие документов, предусмотренных в таблице № 2, содержащейся в приложении к настоящему административному регламенту, которые заявитель должен представить самостоятельно	Б,В
2	Представленные документы не подтверждают нарушение прав и законных интересов потребителя	Б,В
3	Представление заявления в ненадлежащий орган	А-В

Начальнику управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода

от _____,
проживающего(ей) по адресу: _____

контактный тел.: _____

паспорт серия _____ номер _____

дата и место выдачи _____

дата рождения _____

В соответствии со ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» прошу Вас оказать консультационную помощь в сфере защиты прав потребителей по следующему вопросу:

ПОДПИСЬ

Начальнику управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода

от кого: _____
(ФИО заявителя (отчество – при наличии),

адрес места жительства, контактный телефон,
адрес электронной почты)

Заявление

Прошу Вас оказать содействие в составлении претензии к продавцу
(исполнителю) _____
по вопросу _____ для
удовлетворения в досудебном порядке моих нарушенных прав как потребителя.

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

ФИО (отчество – при наличии)

подпись

Начальнику управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода
от _____,
проживающего(ей) по адресу: _____

контактный тел.: _____
паспорт серия _____ номер _____
дата и место выдачи _____
дата рождения _____

Заявление

Прошу Вас оказать содействие в составлении искового заявления
в _____ суд
к _____ для защиты моих
нарушенных прав как потребителя по вопросу отказа ответчика удовлетворить
мои требования в досудебном порядке.

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

ФИО (отчество – при наличии)

подпись

Начальнику управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода
от _____,
проживающего(ей) по адресу: _____

контактный тел.: _____
паспорт серия _____ номер _____
дата и место выдачи _____
дата рождения _____

Заявление

В соответствии со ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите
прав потребителей» прошу Вас обратиться в
_____ суд к ответчику
_____ в защиту моих нарушенных прав как
потребителя в связи с отказом ответчиком удовлетворить мои требования в
досудебном порядке.

ФИО (отчество – при наличии)

подпись

Б. Кочерова О.М.