

**АППАРАТ СОВЕТА ДЕПУТАТОВ
ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ТРОИЦК
В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 февраля 2025 года № 31

Об утверждении Порядка рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве

В соответствии с пунктом 17 части 1 статьи 8 Закона города Москвы от 6 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве», пунктом 12 статьи 15 Устава внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве, аппарат Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «Московский муниципальный вестник».

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте аппарата Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве (<http://троицк.рф>).

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве Дудочкина В.Е.

Глава внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве



В.Е. Дудочкин

Приложение
к постановлению аппарата Совета
депутатов внутригородского
муниципального образования –
городского округа Троицк в городе
Москве
от 20 февраля 2025 года № 31

**Порядок
рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их
по вопросам защиты прав потребителей
в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального
образования – городского округа Троицк в городе Москве**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает правила рассмотрения обращений (жалоб) граждан, в том числе их объединений, и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей, а также порядок приёма граждан по вопросам защиты прав потребителей в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве (далее – аппарат Совета депутатов).

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений (жалоб) и консультированием по вопросам защиты прав потребителей граждан Российской Федерации, проживающих на территории внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве (далее – городской округ Троицк).

3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений (жалоб) и консультированием по вопросам защиты прав потребителей иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих на территории городского округа Троицк, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом города Москвы от 6 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве» и Уставом внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве.

5. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений (жалоб) потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей возлагается на

главу городского округа Троицк.

6. Глава городского округа Троицк назначает распоряжением аппарата Совета депутатов городского округа муниципального служащего аппарата Совета депутатов, ответственного за рассмотрение обращений (жалоб) потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей (далее - уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов).

7. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения (жалобы), полученные в письменной или устной форме на личном приёме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

8. Настоящий Порядок распространяется на обращения (жалобы), поданные в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

9. Настоящий Порядок не распространяется на:

1) жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 10-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

2) жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

3) запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», о предоставлении информации о деятельности аппарата Совета депутатов городского округа Троицк и других органов местного самоуправления и должностных лиц городского округа Троицк;

4) заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

5) обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора, а также обращения муниципальных служащих (работников) аппарата Совета депутатов и о фактах обращения в

целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

б) подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

10. При рассмотрении обращений (жалоб) потребителей и консультировании их по вопросам защиты прав потребителей аппарат Совета депутатов в лице уполномоченных должностных лиц не оказывает потребителям помощь в составлении письменных претензий.

11. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей путём подготовки письменных ответов по существу вопросов, поставленных в письменных (в том числе поданных в электронной форме) и устных обращениях (жалобах) потребителей, а также рассмотрение обращений (жалоб) потребителей осуществляются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Порядок консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей

12. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляется в устной форме (с использованием телефонной связи либо во время личного приёма граждан) или путём подготовки письменного ответа по существу вопросов, поставленных в обращениях потребителей.

13. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма граждан осуществляется с учётом требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. Информация о месте личного приёма, об установленных для приёма днях и часах, а также информация о номерах телефонов для получения устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей размещается в помещениях аппарата Совета депутатов, а также на официальном сайте городского округа Троицк.

15. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

16. При консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме ведётся Журнал регистрации обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, поступивших с использованием телефонной связи, и Журнал регистрации приёма граждан по вопросам защиты прав потребителей.

17. Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей с использованием телефонной связи не должна превышать 15 минут.

18. Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма не должна превышать 30 минут.

19. Если при консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и (или) требуют дополнительной проверки (изучения), в связи с чем ответ не может быть дан устно в ходе личного приёма, либо продолжительность консультирования может занять более 30 минут на личном приёме или более 15 минут при консультировании с использованием телефонной связи, даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В указанных случаях уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов может предложить заявителю (потребителю) оформить обращение в письменном виде (в том числе в электронной форме) для уточнения фактов и обстоятельств рассматриваемого вопроса, а также для уточнения поставленных в обращении вопросов.

III. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения обращений (жалоб) потребителей

20. Приём (получение), регистрация обращений (жалоб) потребителей, а также регистрация и направление письменных ответов на обращения (жалобы) потребителей осуществляются в порядке, установленном в аппарате Совета депутатов при работе с обращениями граждан.

21. Обращения (жалобы) потребителей, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию аппарата Совета депутатов или его должностного лица, подлежат обязательному рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

22. Письменное обращение (жалоба) потребителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета депутатов или его должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение (жалобу), о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения (жалобы) потребителя подписывается главой городского округа или иным уполномоченным на то лицом.

При направлении обращения (жалобы) потребителя на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения (жалобы).

23. Получение, регистрация и рассмотрение устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в ходе личного приёма, осуществляются с учётом положений раздела II настоящего Порядка.

Если в ходе личного приёма выясняется, что в обращении (жалобе) содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета депутатов или его должностного лица, гражданину даётся

разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения (жалобы), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

24. Уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов:

1) даёт ответы на устные обращения (жалобы) потребителей в ходе личного приёма;

2) осуществляет подготовку проектов письменных ответов по существу вопросов, поставленных в письменных (в том числе поданных в электронной форме) обращениях (жалобах) потребителей, и представляет их на рассмотрение и подписание главе городского округа или иному уполномоченному лицу;

3) осуществляет выдачу потребителям подписанные главой городского округа или иным уполномоченным лицом ответы на обращения (жалобы) потребителей (в случае, если потребитель выразил просьбу о получении письменного ответа лично в помещении аппарата Совета депутатов, и эта просьба может быть удовлетворена).

25. Направление гражданам подписанных главой городского округа или иным уполномоченным лицом ответов на их обращения (жалобы) по вопросам защиты прав потребителей осуществляется структурным подразделением аппарата Совета депутатов, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

26. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания рассмотрения основного обращения даётся единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после рассмотрения основного обращения, то заявителю в течение 10 дней с момента регистрации копии обращения направляется ответ структурным подразделением аппарата Совета депутатов, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

27. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также иную информацию конфиденциального характера.

Уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению (жалобе) переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

28. В случае, если в обращении (жалобе) потребителя содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

29. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.