



Администрация Приволжского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.10. 2016 г.

№ 684-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом Приволжского муниципального района, в целях повышения результативности и качества, открытости и общедоступности предоставления Приволжского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (прилагается).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Приволжского муниципального района и опубликовать в информационном бюллетене «Вестник Совета и Администрации Приволжского муниципального района».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Приволжского муниципального района по экономическим вопросам Е.Б. Носкову.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава
Приволжского муниципального района

В.В. Тихановский

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги "Консультация по вопросам защиты прав потребителей" (далее по тексту - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2. Цель разработки Регламента - реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в администрации Приволжского муниципального района и ее структурных подразделениях, создание комфортных условий для получения муниципальной услуги, снижение административных барьеров.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги "Консультация по вопросам защиты прав потребителей", определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан.

1.4. Правом на получение муниципальной услуги, указанной в настоящем Регламенте, обладают физические лица, заинтересованные в получении консультации по вопросам защиты прав потребителей (далее - Заявители).

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении администрации Приволжского муниципального района, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем:

- размещения на едином и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее - Порталы);
- размещения на интернет-сайте администрации Приволжского муниципального района: www.privadmin.ru;
- размещение на информационном стенде, расположенном в здании администрации Приволжского муниципального района;
- использования средств телефонной связи;
- проведения консультаций представителями администрации Приволжского муниципального района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется настоящим Регламентом: "Консультация по вопросам защиты прав потребителей" (далее по тексту - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Комитетом экономики и закупок администрации Приволжского муниципального района (далее - Комитет) по адресу: Ивановская область, город Приволжск, переулок Коминтерновский, дом 2, кабинет 23, тел.: 8-49339-4-23-33

График работы Комитета: понедельник - четверг: с 8-30 до 17-30, перерыв - с 12-00 до 13-00, пятница с 8-30 до 17.00, перерыв с 12-00 до 12-30, выходные дни - суббота, воскресенье.

Почтовый адрес для направления письменных обращений и документов: 155550, Ивановская область, город Приволжск, переулок Коминтерновский, дом 2. Адрес электронной почты для направления письменных обращений и документов: www.privadmin.ru

Прием Заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом Комитета: понедельник - четверг: с 8-30 до 17-30, перерыв: с 12-00 до 13-00, пятница с 8-30 до 17-00, перерыв с 12-00 до 12-30, по адресу: Ивановская область, город Приволжск, переулок Коминтерновский, дом 2, кабинет 23.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление консультации гражданам по вопросам защиты прав потребителей.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- при консультировании по телефону – в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заинтересованного лица время для устной консультации по существу поставленного вопроса;

- в случае обращения Заявителя на личный прием за консультацией - в течение рабочего дня;

- в отношении письменного заявления или заявления в электронной форме - 30 дней с даты регистрации в программе электронного документооборота администрации Приволжского муниципального района, в исключительных случаях должностное или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заинтересованное лицо.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг";

- [Закон](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- [Устав](#) Приволжского муниципального района;

- настоящий Регламент.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в администрацию Приволжского муниципального района устного обращения, письменного заявления, заявления в электронной форме (на электронный адрес администрации Приволжского муниципального района www.privadmin.ru), а также через Порталы, при консультировании по телефону, при проведении личного приема.

По инициативе Заявителя к заявлению о предоставлении муниципальной услуги могут прилагаться документы и материалы, необходимые, по мнению Заявителя, для оказания муниципальной услуги.

Заявление, направленное по электронной почте на электронный адрес администрации Приволжского муниципального района www.privadmin.ru, должно содержать наименование администрации Приволжского муниципального района или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый и электронный адреса Заявителя, контактный телефон, дату обращения, электронную подпись.

При консультировании по телефону – в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства должны являться очевидными и не требующие дополнительной проверки.

При проведении личного приема - в ходе личного приема, изложенные в устном обращении факты и обстоятельства должны являться очевидными и не требующие дополнительной проверки. В остальных случаях заявитель оформляет заявление, для получения письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

При получении письменного обращения в адрес администрации Приволжского муниципального района должно содержать наименование администрации Приволжского муниципального района или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый и электронный адреса Заявителя, контактный телефон, дату обращения, подпись.

2.7. Основаниями для отказа в приеме письменного, электронного заявления являются:

- текст письменного заявления не поддается прочтению;

- в письменном заявлении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес для ответа и личная подпись;

- несоответствие вида электронной подписи, использованной Заявителем для удостоверения заявления в электронном виде, требованиям законодательства Российской Федерации;

- несоответствие заявления, направленного по электронной почте,

требованиям [пункта 2.6](#) настоящего Регламента.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должен быть мотивированным и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям Заявителя.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- вопрос, содержащийся в заявлении, не относится к компетенции администрации Приволжского муниципального района в соответствии с [Уставом](#) Приволжского муниципального района.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.11. Срок регистрации письменного обращения Заявителя за предоставлением муниципальной услуги - в течение рабочего дня.

Устные обращения регистрируются сотрудником администрации Приволжского муниципального района в журнале регистрации обращений граждан в момент непосредственного обращения Заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.12. Требования к помещению, предназначенному для предоставления муниципальной услуги, к залу ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещение оборудуется вывеской, содержащей информацию о полном наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Вход в здание оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Место предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами;
- стульями.

Рабочее место специалиста Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано:

- средствами вычислительной техники с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой;
- техническими и программными средствами обработки информации, содержащейся на универсальной электронной карте.

Для ожидания приема и заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги отводятся места в коридоре, перед помещением, где предоставляется муниципальная услуга, оборудованном местами для

сидения, мебелью для заполнения запросов и канцелярскими принадлежностями, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

На информационном стенде, расположенном в непосредственной близости от помещения, где предоставляется муниципальная услуга, размещается следующая информация:

- полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- виды предоставляемых муниципальных услуг;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- образцы претензий;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих услугу, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность;
- обеспечение беспрепятственного доступа Заявителей в Комитет, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- обеспечение возможности направления заявления в Комитет по различным каналам связи, в т.ч. в электронной форме;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Муниципальная услуга через многофункциональный центр не оказывается.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги на Порталах.

Заявитель также может подать заявление о получении муниципальной

услуги с приложенными документами в электронном виде, через Порталы. В указанном случае заявление и необходимые для получения муниципальной услуги документы, предоставленные Заявителем в электронном виде, удостоверяются электронной подписью:

- заявление удостоверяется простой электронной подписью Заявителя;
- иные документы, прилагаемые к заявлению в форме электронных образцов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронном виде через Порталы. Для этого в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, поданном в электронном виде через Порталы, Заявитель должен указать способ получения результата предоставления муниципальной услуги - в электронном виде через Порталы. В случае если при подаче заявления в электронном виде Заявитель выберет иной способ получения результата предоставления муниципальной услуги - лично или почтовым отправлением, через Порталы Заявителю поступит соответствующее уведомление.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и рассмотрение заявления;
- выдача Заявителю запрашиваемой информации либо отказ в предоставлении услуги в соответствии с [пунктом 2.8](#) настоящего Регламента.

3.2. Прием и рассмотрение устных обращений.

3.2.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель обращается в Комитет лично. Время обращения - в соответствии с графиком личного приема Заявителей, предусмотренным [пунктом 2.2](#) настоящего Регламента.

3.2.2. Устное обращение регистрируется специалистом Комитета, оказывающим муниципальную услугу, в журнале регистрации обращений граждан в день поступления.

3.2.3. Специалист Комитета, к которому обратился Заявитель, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.2.4. По результатам рассмотрения обращения Заявителю дается ответ

либо, при наличии основания, предусмотренного [пунктом 2.8](#) настоящего Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Прием и рассмотрение письменных заявлений.

3.3.1. Заявитель или его представитель направляет в администрацию Приволжского муниципального района заявление.

Письменное заявление может быть направлено Заявителем по почте или подано непосредственно в Комитет в соответствии с графиком работы Комитета, предусмотренным [пунктом 2.2](#) настоящего Регламента.

3.3.2. Заявление регистрируется в администрации Приволжского муниципального района в сроки, установленные [пунктом 2.11](#) настоящего Регламента.

3.3.3. Председатель Комитета в течение одного рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего заявления.

3.3.4. Специалист Комитета обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

3.3.5. По результатам рассмотрения заявления готовится письменный ответ на обозначенные в заявлении вопросы либо в случае, установленном в [пункте 2.8](#) настоящего Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Ответ предоставляется в письменной форме на бумажном носителе, содержит реквизиты администрации Приволжского муниципального района, фамилии и должности лиц, ответственных за подготовку ответа, ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, либо обоснование отказа в предоставлении услуги.

3.4. Прием и рассмотрение заявлений, поступивших по электронной почте.

3.4.1. В случае если заявление, поступившее по электронной почте, отвечает требованиям [пункта 2.6](#) настоящего Регламента, данное заявление распечатывается и в дальнейшем работа по нему ведется по правилам [пунктов 3.3.2 - 3.3.5](#) настоящего Регламента. Ответ направляется по электронной почте, а в случае желания Заявителя - в письменном виде на почтовый адрес, указанный в заявлении.

3.5. Прием и рассмотрение заявлений, поступивших через Порталы.

3.5.1. Прием и первичная обработка заявлений, поступивших в электронном виде через Порталы, состоит в проверке подлинности электронной подписи через установленный федеральный информационный ресурс, ее соответствия требованиям действующего законодательства.

3.5.2. В случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде и прилагаемые к нему документы не подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства либо электронная подпись не подтверждена, специалист Комитета направляет Заявителю уведомление об отказе в приеме документов в соответствии с [пунктом 2.7](#) настоящего Регламента. Данное заявление не является обращением Заявителя и не подлежит регистрации.

3.5.3. В случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги и приложенные к нему документы, направленные Заявителем в электронном виде через Порталы, подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства и электронная подпись подтверждена, заявление и документы регистрируются в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, и передаются для работы специалисту Комитета, уполномоченному на рассмотрение документов.

3.5.4. По результатам рассмотрения заявления специалист Комитета направляет в электронном виде через Порталы ответ на заявление или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, удостоверенные электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Комитета требований настоящего Регламента осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации Приволжского муниципального района, предоставляющим муниципальную услугу.

4.2. Должностные лица, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и доступность предоставляемой информации, соблюдение установленного срока рассмотрения заявлений, правильность выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом.

4.3. Контроль полноты и качества исполнения муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений, подготовку ответов на жалобы Заявителей по поводу принятого решения, а также на действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной или административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия сотрудников Комитета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Приволжского муниципального района. Жалобы на решения, принятые уполномоченным должностным лицом администрации Приволжского муниципального района, предоставляющим муниципальную услугу, подаются заместителю главы администрации Приволжского муниципального района, курирующему соответствующие вопросы.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Регламентом;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Приволжского муниципального района, единого Портала государственных и муниципальных услуг либо регионального Портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, должностного лица местного самоуправления, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию Приволжского муниципального района, подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного должностного лица администрации Приволжского муниципального района, должностного лица Комитета 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Приволжского муниципального района вправе принять решение об оставлении такой жалобы без рассмотрения и ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив в течение пяти рабочих дней со дня регистрации такой жалобы Заявителю о принятом решении и о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. При отсутствии возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе, такая жалоба остается без рассмотрения и ответа по существу поставленных в ней вопросов, о чем в течение пяти рабочих дней со дня регистрации такой жалобы сообщается Заявителю (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).