



**ИВАНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 04.05.2012 № 461-п

г. Южа

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей Уставом Южского муниципального района, Администрация Южского муниципального района **п о с т а н о в л я е т**:

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

2. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации Южского муниципального района от 05.06.2012 года №445 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»;

- постановление Администрации Южского муниципального района от 09.08.2013 года №656-п «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей», утвержденный постановлением администрации Южского муниципального района от 05.06.2012 №445»;

- постановление Администрации Южского муниципального района

05.06.2012 №445»;

- постановление Администрации Южского муниципального района 08.08.2016 года №500-п «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей», утвержденный постановлением Администрации Южского муниципального района от 05.06.2012 №445».

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном издании «Правовой Вестник Южского муниципального района» и разместить в официальном сайте Южского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Глава Южского муниципального района



В.И. Оврашк

Приложен  
к постановлению Администрации  
Южского муниципального района  
от 04.05.2022 № 46

**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 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг».

1.2. Цель разработки Регламента - реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в Администрации Южского муниципального района и ее структурных подразделениях, создание комфортных условий для получения муниципальной услуги, снижение административных барьеров, достижение открытости и прозрачности работы органов власти.

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. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей», о местонахождении Администрации Южского муниципального района, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем:

- размещения на интернет-сайте Администрации Южского муниципального района [www.yuzha.ru](http://www.yuzha.ru);
- использования средств телефонной связи;
- проведения консультаций работниками...

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется Административным регламентом, - «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Южского муниципального района, в лице отдела экономического развития, торговли сельского хозяйства администрации Южского муниципального района (далее - Отдел). Административные действия выполняются муниципальными служащими (далее - специалисты) Отдела в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Местонахождение Администрации Южского муниципального района 155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, д. 1.

Телефон приемной Администрации Южского муниципального района (49347) 2-12-04, факс: (49347) 2-12-04.

Адрес Отдела: 155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, д. кабинеты N 7,8.

Телефоны Отдела: начальник Отдела - (49347) 2-21-68, специалист Отдела - (49347) 2-34-04.

Официальный интернет-сайт Администрации Южского муниципального района: [www.yuzha.ru](http://www.yuzha.ru).

Адрес электронной почты: [yuzhaadm@yuzha.ru](mailto:yuzhaadm@yuzha.ru), [econom1@yuzha.ru](mailto:econom1@yuzha.ru).

График работы Администрации Южского муниципального района Отдела: понедельник - четверг: с 8.00 до 17.05, пятница - с 8.00 до 15.50, перерыв - с 12.00 до 12.50, выходные - суббота, воскресенье.

Муниципальная услуга через многофункциональный центр предоставляется.

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- в случае обращения Заявителя на личный прием за консультацией -

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

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Устав Южского муниципального района;
- распоряжение Администрации Южского муниципального района Ивановской области от 27.12.2010 № 762 «Об утверждении Положения об отделе экономического развития и торговли администрации Южского муниципального района».

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в Отдел устного обращения или письменного заявления.

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 Отдела [esonom1@yuzha.ru](mailto:esonom1@yuzha.ru), должно содержать наименование Отдела или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый и электронный адреса Заявителя, контактный телефон.

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;

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 Отдела определенной в соответствии с положением об отделе экономической развития и торговли Администрации Южского муниципального района.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет - 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Письменные заявления о предоставлении муниципальной услуги поступившие в Администрацию Южского муниципального района до 15.00 текущего рабочего дня, регистрируются в день их поступления, поступившие после 15.00 - на следующий рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам 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.

Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц, ведущих прием.

Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оснащено стульями, столами.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются)

На территории, прилегающей к зданию Администрации Южского муниципального района, по возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к которым является бесплатным.

С целью обеспечения доступности инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) в здании Администрации Южского муниципального района, в которой предоставляется муниципальная услуга, должны быть созданы следующие условия:

- 1) беспрепятственный доступ к объекту, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 2) размещены столы для инвалидов с учетом беспрепятственного подъезда и поворота специальных средств для передвижения кресел-колясок;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- 4) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 5) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- 6) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

### 2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных обжалований решений орган осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **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 Отдел лично. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий личность. Время обращения - в соответствии с графиком личного приема Заявителей, предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Регламента.

3.2.2. Устное обращение регистрируется сотрудником Отдела оказывающим муниципальную услугу, в электронной базе в день поступления.

3.2.3. Сотрудник Отдела, к которому обратился Заявитель, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления.

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.**

подано непосредственно в Отдел в соответствии с графиком работы Отдела предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Регламента.

3.3.2. Заявление регистрируется в Отделе в сроки, установленные пунктом 2.11 настоящего Регламента.

3.3.3. Начальник Отдела в течение одного рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего заявления.

3.3.4. Сотрудник Отдела обеспечивает объективное, всестороннее своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

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

Ответ предоставляется в письменной форме на бумажном носителе содержит реквизиты Отдела, фамилии и должности лиц, ответственных за подготовку ответа.

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.

#### **4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами отдела требований настоящего Регламента осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации Южского 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.

должностных лиц.

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

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих**

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу, предоставляются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте через многофункциональный центр, с использованием информационной телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение сроков регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществлений которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг».

#### 5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документ (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, 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 принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврат Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Отдела, 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, Отдел 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 принятом решении и о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. При отсутствии возможности прочитать какую-либо часть текст 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).