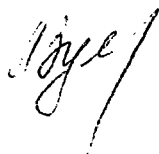
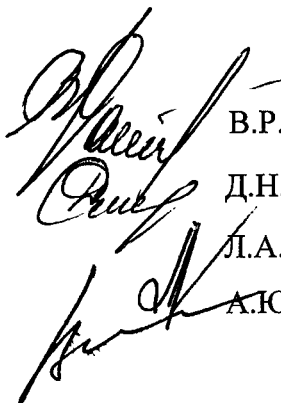


**Внесено:**



Е.И. Зуева

**Согласовано:**



В.Р. Роккель

Д.Н. Смертина

Л.А. Конева

А.Ю. Ващенко

**Разослано:**

в дело - 1

В.Р. Роккелю - 1

Управление по торговле и бытовым услугам – 1

Правовое управление - 1

Отдел экономики - 1



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.05.2010. № 49

Об утверждении административного регламента Управления по торговле и бытовым услугам Администрации города Новокузнецка по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» на территории муниципального образования города Новокузнецка.

В соответствии с постановлением Главы города Новокузнецка от 22.12.2009г. № 93 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)» в целях повышения эффективности организации работы постановляю:

1. Утвердить административный регламент Управления по торговле и бытовым услугам Администрации города Новокузнецка по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» на территории муниципального образования города Новокузнецка, согласно Приложению.
2. Отделу по работе со средствами массовой информации (Бейльман Н.Н.) опубликовать настоящее постановление в газете «Новокузнецк».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. Первого заместителя Главы города по социальным вопросам В.Р. Роккеля.

И.о. Главы города

В.Г. Смолего

**Административный регламент  
Управления по торговле и бытовым услугам Администрации города  
Новокузнецка по предоставлению муниципальной услуги  
«Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент Управления по торговле и бытовым услугам Администрации города Новокузнецка по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту – регламент) разработан в целях оказания своевременной помощи жителям города в защите нарушенных гражданских прав.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту – муниципальная услуга).

1.3. Функциональный орган Администрации города, предоставляющий муниципальную услугу – Управление по торговле и бытовым услугам Администрации города Новокузнецка (далее – Управление).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом города Новокузнецка;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Результатом муниципальной услуги является предоставление своевременной, достоверной информации и помощи гражданам по защите нарушенных прав потребителя.

1.6. Потребителями услуг являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

1.7. Консультирование может производиться в устной и (или) в письменной форме. Муниципальная услуга предоставляется при личном обращении потребителей, по телефону, путем направления информации потребителям по почте, официальному сайту Администрации города Новокузнецка ([www.admnkz.ru](http://www.admnkz.ru)), а также путем публикации консультаций для неопределенного круга потребителей в средствах массовой информации.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется посредством ее опубликования в официальных средствах массовой информации города Новокузнецка, в помещении Администрации города Новокузнецка с использованием информационных стендов, по телефону Управления, а также помещается на официальном сайте Администрации города Новокузнецка.

2.2. Для обеспечения информирования о порядке предоставления муниципальной услуги гражданам предоставляется следующая информация:

2.2.1. Наименование, почтовый адрес, номера телефонов и график работы (график приема граждан) Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.2. Почтовый адрес: г.Новокузнецк Кемеровской области, ул.Кирова 71 каб.340, тел. 356-245, [www.admnkz.ru](http://www.admnkz.ru)

2.2.3. Перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется.

2.2.4. Порядок обжалования действий или бездействия специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.5. Перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.4. Потребителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

2.4.1. В обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.4.2. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну, или сведений конфиденциального характера.

2.4.3. В письменном обращении отсутствует подпись, не указаны фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя.

2.4.4. Если это дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

2.4.5. Текст обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.5. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

2.5.1. Действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим регламентом.

2.5.2. Принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения потребителей, используя информационные ресурсы Управления, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы.

2.5.3. Корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать их по существу обращений, о порядке предоставления муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется, а также предоставлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим регламентом.

2.5.4. Предоставлять заявителям достоверную информацию, соответствующую нормативным правовым актам.

2.6. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе:

2.6.1. Предоставлять заявителям сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, или сведения конфиденциального характера.

2.6.2. Давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, иных обстоятельств и событий.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим регламентом применительно к каждой административной процедуре.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.8.1. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

Понедельник 9.00 - 16.00

Вторник 9.00 - 17.00

Среда - не приемный день

Четверг 9.00 – 17.00

Пятница 9.00 - 12.00

Перерыв 12.00 - 13.00

2.8.2. Муниципальная услуга предоставляется в служебном кабинете Администрации г.Новокузнецка (г.Новокузнецк, 71 кабинет 110). Рабочее место специалиста должно быть оснащено необходимой функциональной мебелью, техническими средствами телефонной связи и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Информация о графике (режиме) работы специалиста, занимающегося вопросами защиты прав потребителей, должна доводиться до сведения заявителей в наглядной и доступной форме.

2.8.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан иметь табличку на рабочем месте с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

2.8.4. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.8.5. Письменные заявления принимаются и регистрируются в приемной Управления по адресу: г. Новокузнецк, ул. Кирова, д. 71, кабинет № 340.

### **3. Административные процедуры**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме.

3.1.2. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в

письменной форме.

3.1.3. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений через официальный сайт администрации города Новокузнецка.

3.1.4. Консультации для неопределенного круга потребителей через средства массовой информации.

3.2. При предоставлении муниципальной услуги ответственным специалистом представляется следующая информация:

3.2.1. О действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг, о защите прав потребителей .

3.2.2. О правах и обязанностях потребителей при заключении договоров по реализации товаров, выполнению работ и оказанию услуг, а также при осуществлении защиты нарушенных гражданских прав.

3.2.3. О полномочиях специалистов Управления.

3.2.4. О письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

3.2.5. О порядке и способах восстановления и защиты прав потребителей.

3.3. Последовательность действий специалиста Управления при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме:

3.3.1. Основанием для индивидуального консультирования является обращение гражданина лично, по телефону Управления или через сайт Администрации города.

3.3.2. Индивидуальное консультирование осуществляет специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

3.3.3. Информация предоставляется в момент обращения. Время индивидуальной консультации складывается из времени изложения заявителем проблемы и времени предоставления ответа.

Максимальное время предоставления устной консультации составляет 30 минут.

3.3.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при консультировании потребителя на основании личного обращения в устной форме обязан:

- предложить потребителю предъявить документ, удостоверяющий личность или представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, почтовый адрес, контактный телефон;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

3.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителей по телефону обязан:

- представить Управление, в которое поступило обращение;

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество, или должность, организацию, которую он представляет;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

3.5. В случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Управления, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения заявителя в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.6. В случае, если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, потребителю предлагается направить обращение в письменной форме в соответствующий орган администрации или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов органа администрации или государственного органа.

3.9. В случае, если потребитель не удовлетворен устной консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в Управление и сообщаются его реквизиты.

3.10. Конечными результатами исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются:

- оказание своевременной помощи в предоставлении информации гражданам по



защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;

- консультация по вопросам содержания нормативных правовых актов, регламентирующих правоотношения в сфере торговли и услуг.

3.11. Последовательность действий специалистов Управления при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в письменной форме:

3.11.1. Обращение за консультацией подлежит обязательной регистрации в приемной Управления и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.11.2. Письменное обращение за консультацией должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;
- наименование органа администрации либо фамилию, имя, отчество руководителя;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути вопроса;
- подпись заявителя и дату написания.

3.11.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

3.11.4. Ответ на обращение направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.12. Консультации для неопределенного круга потребителей предоставляются через средства массовой информации в следующих случаях:

- при необходимости предоставления информации жителям города об изменениях действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- при поступлении в адрес Управления вопросов от жителей города через редакции средств массовой информации.

3.13. Сроки предоставления муниципальной услуги для неопределенного круга потребителей определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги (работы)**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий,

определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений настоящего регламента.

4.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги возлагается на начальника Управления.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия)**

**должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги (работы)**

5.1. Потребитель в ходе предоставления муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к начальнику Управления, к Главе города Новокузнецка (заместителю Главы города, курирующему данное Управление), в прокуратуру или в судебные органы.

5.2. Потребитель вправе обратиться с жалобой в устной или письменной форме.

5.3. Потребитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии специалистов Управления, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Заместитель Главы города –  
руководитель аппарата



А.Ю. Ващенко