

Внесено:

  
\_\_\_\_\_

Е.И. Зуева

Согласовано:

\_\_\_\_\_

15.06.2012  
(дата получения документа)

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

15.06.2012  
(дата подписания)

\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

В.Р. Роккель

  
\_\_\_\_\_

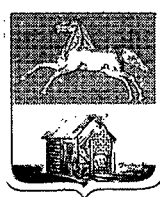
Е.Е. Ложкина

  
\_\_\_\_\_

Н.Ф. Колпакова

Разослано:

в дело, В.Р. Роккелю, Управление по торговле и бытовым услугам,  
отдел экономики, отдел по работе со средствами массовой  
информации, правовое управление



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА  
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

---

---

от 19.06.2012 № 81

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» на территории Новокузнецкого городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", постановлением администрации города Новокузнецка от 21.03.2012г. №43 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», распоряжением администрации города Новокузнецка от 21.03.2011 № 622 "Об утверждении "Сводного реестра муниципальных услуг (функций) города Новокузнецка", в целях оптимизации (повышения качества), эффективности организации работы по исполнению муниципальной функции, руководствуясь ст.40 Устава Новокузнецкого городского округа:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» на территории Новокузнецкого городского округа» согласно Приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Новокузнецка от 26.05.2010г. №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».

3. Отделу по работе со средствами массовой информации (Н.Н. Бейльман) опубликовать настоящее постановление в газете «Новокузнецк».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы города по социальным вопросам (В.Р. Роккель).

Глава города

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'В.Г. Смолего', written in a cursive style.

В.Г. Смолего

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент исполнения муниципальной функции "Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей" (далее – административный регламент) разработан в целях: совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, оперативного рассмотрения жалоб, оказания своевременной помощи гражданам по восстановлению их законных прав и интересов в сфере защиты прав потребителей, повышения потребительских знаний.

Настоящий административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур уполномоченных должностных лиц при предоставлении гражданам правовой консультации, своевременной, достоверной информации по защите нарушенных прав, при составлении претензий и заявлений в сфере защиты прав потребителей.

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.

1.2. Наименование муниципальной функции - "Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная функция).

1.3. Муниципальная функция осуществляется администрацией города Новокузнецка в лице Управления по торговле и бытовым услугам администрации города Новокузнецка (далее – Управление).

1.4. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (источник публикации «Российская газета» от 21.01.2009г. №7; «Собрание законодательства РФ» от 26.01.2009г. №4, ст.445; «Парламентская газета» от 23-29.01.2009г. №4);

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (источник публикации "Собрание законодательства РФ" от 15.01.1996г., N 3, ст. 140; "Российская газета" от 16.01.1996г. №8; "Ведомости СНД и ВС РФ" от 09.04.1992г., N 15, ст. 766);

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (источник публикации "Собрание законодательства РФ" от 06.10.2003г., N 40, ст. 3822; "Парламентская газета" от 08.10.2003г. №186; "Российская газета" от 08.10.2003г. №202);

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (источник публикации "Российская газета" от 05.05.2006г. №95; "Собрание законодательства РФ" от 08.05.2006г. N 19, ст. 2060; "Парламентская газета" от 11.05.2006г. №70-71);

- Федеральным законом от 02.03.2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" (источник публикации "Собрание законодательства РФ" от 05.03.2007г., N 10, ст. 1152; "Российская газета" от 07.03.2007г. №47; "Парламентская газета" от 07.03.2007г. №34);

- Уставом Новокузнецкого городского округа принятым постановлением Новокузнецкого городского Совета народных депутатов от 07.12.2009 N 11/117 "О принятии Устава города Новокузнецка в новой редакции" (источник публикации газета "Новокузнецк", № 3 от 19.01.2010);  
- настоящим административным регламентом.

1.5. Предметом исполнения муниципальной функции является консультирование граждан в сфере защиты прав потребителей.

1.6. Должностным лицом Управления, уполномоченным на выполнение муниципальной функции, является главный специалист Управления.

1.7. Уполномоченные должностные лица Управления при исполнении муниципальной функции обязаны:

1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

5) в случае поступления в установленном порядке запроса от государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

6) действовать в строгом соответствии со своими полномочиями, утверждёнными действующими нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

7) предоставить гражданам исчерпывающую информацию, соответствующую действующему законодательству, используя информационные ресурсы Управления, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;

8) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижать их честь и достоинство, в вежливой форме информировать их по существу обращений, о порядке и сроках предоставления муниципальной функции, об основаниях, при наличии которых муниципальная функция не предоставляется, а также предоставлять иную информацию в соответствии с настоящим административным регламентом;

9) по результатам рассмотрения обращения при необходимости оказать помощь в составлении заявления и (или) претензии; при необходимости провести анализ договоров, заключённых между продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями с целью выявления условий, ущемляющих права граждан.

1.8. Уполномоченные должностные лица Управления при исполнении муниципальной функции имеют право:

1) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

2) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

3) при выявлении по жалобе гражданина товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

4) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем

вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

7) получать от должностных лиц администрации города и районов, предприятий, организаций и учреждений документы, необходимые для выполнения функций, возложенных на специалиста по защите прав потребителей;

8) запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

1.9. Заявитель, в отношении которого осуществляется муниципальная функция по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей, имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.10. Заявитель, в отношении которого осуществляется муниципальная функция по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей, обязан:

1) корректно обращаться к специалисту, ответственному за исполнение муниципальной функции;

2) по требованию специалиста, ответственного за исполнение муниципальной функции, представлять документы, необходимые для рассмотрения вопроса по существу;

3) при личном приеме предъявить документ, удостоверяющий личность.

1.11. Результатом исполнения муниципальной функции является:

- получение гражданами правовой консультации по вопросам, возникающим между потребителями услуг и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

- получение помощи в составлении претензий и (или) заявлений для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, изготовителю и исполнителю услуги в целях разрешения возникающих споров.

## 2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции является открытой и общедоступной, предоставляется гражданам бесплатно.

Информацию о порядке исполнения муниципальной функции и консультацию по вопросам защиты прав потребителей граждане могут получить в Управлении по торговле и бытовым услугам администрации города Новокузнецка по адресу: 654080 г. Новокузнецк, ул. Кирова, 71, кабинет № 110.

Режим работы:

Летний период	Зимний период
- понедельник - с 9.00 до 16.00;	- понедельник - с 9.00 до 16.00;
- вторник – с 9.00 до 17.00;	- вторник – с 9.00 до 17.00;
- среда – неприемный день;	- среда – неприемный день;
- четверг – с 9.00 до 17.00;	- четверг – с 9.00 до 17.00;
- пятница – с 9.00 до 12.00;	- пятница – с 9.00 до 12.00;
- перерыв – с 12.00 до 12.40.	- перерыв – с 12.00 до 13.00.

Телефоны для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции: (3843) 356-340; устные консультации предоставляются по телефону: (3843) 356-245; приемная Управления: тел. (факс) (3843) 356-340.

Адреса электронной почты Управления по торговле и бытовым услугам администрации города Новокузнецка: [upr\\_torg@admknz.ru](mailto:upr_torg@admknz.ru).

Информация о графике работы Управления, справочных телефонах и адресах электронной почты Управления, а также сведения о порядке исполнения муниципальной функции расположена на информационных стендах Управления в здании Администрации города Новокузнецка и размещена на официальном сайте администрации города Новокузнецка в сети Интернет - [www.admknz.ru](http://www.admknz.ru), опубликована в официальных средствах массовой информации.

2.2. Для получения информации по вопросам исполнения муниципальной функции граждане обращаются в Управление:

- 1) лично;
- 2) по телефону;
- 3) в письменном виде почтовым отправлением;
- 4) в форме электронного сообщения.

2.3. Основные требования к предоставляемой гражданам информации:

- а) достоверность информации о процедуре исполнения муниципальной функции;
- б) четкость и лаконичность в изложении информации;
- в) полнота информирования;
- г) наглядность форм предоставляемой информации;
- д) удобство и доступность получения информации;
- е) оперативность предоставления информации.

2.4. На стендах в месте исполнения муниципальной функции должны размещаться следующие материалы в письменной форме:

- информация о порядке исполнения муниципальной функции;
- извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по осуществлению муниципальной функции;
- извлечения из текста административного регламента;
- блок-схема, отображающая последовательность административных действий при осуществлении муниципальной функции;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе осуществления муниципальной функции;

- перечень оснований, при наличии которых муниципальная функция не осуществляется.

2.5. В сети Интернет на официальном сайте администрации города Новокузнецка должны размещаться следующие материалы в электронной форме:

1) справочные телефоны, по которым можно получить информацию о порядке исполнения муниципальной функции, адреса электронной почты Управления;

2) текст настоящего административного регламента.

2.6. Информацию по вопросам исполнения муниципальной функции граждане могут получить с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) представляет собой совокупность сведений о предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях, предназначенные для предоставления в установленном порядке по запросам заинтересованных лиц.

Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации и ее представление.

Доступ к материалам Единого портала является бесплатным.

2.7. Срок исполнения муниципальной функции.

Устное консультирование граждан осуществляется в течение не более 30 минут. Письменный ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Сроки исполнения муниципальной функции для неопределенного круга потребителей определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

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

Муниципальная функция «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» осуществляется в следующих формах:

- работа с обращениями граждан;
- консультирование неопределенного круга лиц.

3.1. Последовательность административных процедур при исполнении муниципальной функции «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» приведена в блок-схеме, согласно приложению к настоящему административному регламенту.

3.2. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

а) Работа с обращениями граждан:

- 1) консультирование потребителя на личном приеме, предоставление информации по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) прием и регистрация письменного обращения;
- 3) проверка обращения на наличие оснований для отказа в исполнении муниципальной функции;
- 4) рассмотрение письменного обращения по существу, подготовка и направление заявителю письменного ответа на обращение либо уведомления об отказе в исполнении муниципальной функции либо о направлении обращения в соответствующий надзорный орган.



б) консультирование неопределенного круга лиц.

3.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина к специалисту Управления за консультацией на личном приеме.

Приём и консультирование граждан осуществляет специалист Управления, ответственный за исполнение муниципальной функции.

3.3.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.2. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнал личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3. Специалист Управления, осуществляющий прием граждан, фиксирует в журнале личного приема обращение гражданина, в который заносит:

- 1) порядковый номер жалобы (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);
- 2) дату обращения;
- 3) фамилию и инициалы гражданина, адрес проживания, контактный телефон (при наличии);
- 4) краткое содержание обращения;
- 5) сведения о субъекте потребительского рынка, на который поступила жалоба (заявление) гражданина (если потребителем представляется такая информация).

3.3.4. Специалист Управления, осуществляющий прием, анализирует все имеющиеся у гражданина документы, подтверждающие покупку (услугу, выполнение работы).

3.3.5. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной функции, при индивидуальном консультировании заявителей по телефону обязан:

- 1) представить информацию об Управлении, в которое поступило обращение;
- 2) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 3) предложить гражданину представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- 4) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 5) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

3.3.6. Должностные лица Управления, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если специалист, принявший звонок, не в состоянии самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен на другое должностное лицо Управления или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.7. Исполнение муниципальной функции может быть приостановлено в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.8. Критериями принятия решения о консультировании граждан на личном приеме, являются:

- 1) готовность должностного лица Управления к консультированию;
- 2) наличие необходимой информации по интересующему вопросу.

3.3.9. Прием граждан ведется в порядке очередности.

Время ожидания гражданина, обратившегося за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме не должно превышать 30 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностные лица Управления, осуществляющие устное информирование, могут предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

3.3.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.11. Результатом консультирования гражданина на личном приёме является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию гражданина – оказание помощи в написании претензии и (или) заявления в отношении юридического лица, индивидуального предпринимателя, допустившего нарушение прав потребителя.

3.4. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения, является поступление письменного обращения гражданина в администрацию города Новокузнецка, в приемную Управления по торговле и бытовым услугам администрации города Новокузнецка либо непосредственно к специалисту Управления, ответственному за исполнение муниципальной функции.

3.4.1. Письменное обращение подается в произвольной форме в Управление по торговле и бытовым услугам администрации города Новокузнецка по почте или на сайт администрации города Новокузнецка.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4.2. Лицом, ответственным за исполнение административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения, является специалист 1 категории Управления.

3.4.3. Исполнение муниципальной функции может быть приостановлено в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

3.4.4. Критерии принятия решения о принятии и регистрации письменного обращения, являются:

- соответствие письменного обращения требованиям, установленным действующим законодательством РФ.

3.4.5. Результатом административной процедуры принятия и регистрации обращения, является принятие обращения от гражданина и его регистрация в журнале входящей корреспонденции.

3.5. Основанием для начала административной процедуры по проверке обращения на наличие оснований для отказа или приостановления в исполнении муниципальной функции, является принятие и регистрация письменного обращения Управлением.

3.5.1. Письменное обращение должно содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, 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, о переадресации обращения.

6) если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

3.5.3. В соответствии с ч.6 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 3.5.3. настоящего административного регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5.5. Специалист Управления, ответственный за исполнение муниципальной функции, проверяет поступившее обращение на наличие оснований для отказа в исполнении муниципальной функции и в случае, если основания, указанные в п. 3.5.2., 3.5.3 настоящего административного регламента имеются, то заявителю направляется письменное уведомление об отказе в исполнении муниципальной функции.

3.5.6. В случае, если обращение содержит сведения и факты, не относящиеся к деятельности Управления, то обращение пересылается в соответствующий орган, а заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

3.5.7. Критерием принятия решения о проверке обращения на наличие оснований для отказа или приостановления в исполнении муниципальной функции является соответствие обращения требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Результатом административной процедуры по проверке обращения на наличие оснований для отказа или приостановления в исполнении муниципальной функции является дальнейшее рассмотрение заявления по существу заданного вопроса либо направление письменного отказа заявителю в случае несоответствия обращения требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

3.6. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения письменного обращения по существу, подготовка и направление заявителю письменного ответа на обращение, является принятие и регистрация обращения Управлением.

3.6.1. Специалист Управления проводит необходимую работу и готовит письменный ответ гражданину.

3.6.2. Письменные ответы направляются гражданам по почте, в форме электронного сообщения (в зависимости от способа обращения гражданина за информацией или способа доставки ответа, указанного в обращении).

Ответ на обращение гражданина предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона должностного лица Управления - исполнителя.

3.6.3. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

3.6.4. Письменный ответ направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.6.5. Критерием принятия решения о рассмотрении письменного обращения по существу, подготовка и направление заявителю письменного ответа на обращение, является поступление и регистрация письменного обращения, соответствующего всем требованиям действующего законодательства РФ.

3.6.6. Результатом административной процедуры по рассмотрению письменного обращения по существу, подготовке и направлению заявителю письменного ответа на обращение является подготовка и направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Публичное информирование неопределённого круга лиц осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте администрации города Новокузнецка в сети Интернет, в средствах массовой информации города Новокузнецка.

3.7.1. Консультации для неопределенного круга лиц 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.

3.7.2. Сроки исполнения муниципальной функции «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» для неопределенного круга лиц определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

3.7.3. Результатом административной процедуры публичного информирования неопределенного круга лиц является доведение до широкого круга лиц информации о действии и практическом применении законодательства в сфере защиты прав потребителей.

3.8. Конечным результатом исполнения муниципальной функции «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» является:

- получение гражданами правовой консультации по вопросам, возникающим между потребителями услуг и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- получение помощи в составлении претензий и (или) заявлений для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, изготовителю и исполнителю услуги в целях разрешения возникающих споров.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Управления положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, а также принятием решений ответственными должностными лицами Управления осуществляется начальником Управления.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции осуществляется в формах:

- проведения проверок;

- рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц Управления, ответственных за осуществление муниципальной функции.

4.3. В целях осуществления контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции, и принятием решений, начальник Управления может проводить проверки (плановые и внеплановые) по полноте и качеству обеспечения исполнения муниципальной функции ответственными должностными лицами Управления.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав граждан при рассмотрении, принятии решений и подготовки ответов по жалобам на действия (бездействие) или решения уполномоченного должностного лица Управления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с исполнением муниципальной функции (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) гражданина.

4.4. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Управления.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) или решениями уполномоченного должностного лица Управления, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего административного регламента.

При проведении проверок может быть использована информация, предоставленная гражданами, их объединениями и организациями.

4.5. Периодичность проведения проверок выполнения должностными лицами Управления положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, определяется в соответствии с планом деятельности Управления на текущий год.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Ответственные должностные лица, указанные в настоящем административном регламенте, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной функции.

Персональная ответственность должностных лиц Управления закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.8. Контроль за исполнением муниципальной функции со стороны уполномоченных должностных лиц Управления должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за исполнением муниципальной функции со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Управления, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции.

Контроль за осуществлением муниципальной функции со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется также посредством возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе осуществления муниципальной функции.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа администрации города Новокузнецка, исполняющего муниципальную функцию, а также должностных лиц**

5.1. Граждане имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для граждан обязательным.

5.3. Предметом досудебного обжалования являются:

- незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения обращения об исполнении муниципальной функции);

- бездействие должностных лиц (оставление обращения об исполнении муниципальной функции без рассмотрения);

- решение должностных лиц от отказе в приеме и рассмотрении документов, об исполнении муниципальной функции, о приостановлении и прекращении исполнения муниципальной функции.

- нарушение установленных сроков исполнения муниципальной функции.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

а) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление, исполняющее муниципальную функцию. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, исполняющего муниципальную функцию, подаются в администрацию города Новокузнецка;

б) жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации города Новокузнецка, Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) либо региональной информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг Кемеровской области», а также может быть принята при личном приеме гражданина.

5.5. Поданная в письменной форме жалоба должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой и должна содержать:

1) наименование органа, исполняющего муниципальную функцию, должностного лица органа, исполняющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, исполняющего муниципальную функцию, должностного лица органа, исполняющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, исполняющего муниципальную функцию, должностного лица органа, исполняющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, исполняющий муниципальную функцию, принимает одно из следующих решений:

1) признание правомерным действия (бездействия) и (или) решения должностного лица Управления, принятых при исполнении муниципальной функции, и отказ в удовлетворении жалобы;

2) признание действия (бездействия) и (или) решения должностного лица Управления, принятых при исполнении муниципальной функции, неправомерным и определение в целях устранения допущенных нарушений мер ответственности, предусмотренных трудовым законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о муниципальной службе, к должностному лицу Управления, ответственному за действие (бездействие) и решение, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции на основании настоящего административного регламента и повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.7. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции, в том числе при досудебном обжаловании, в суд общей юрисдикции в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ о гражданском судопроизводстве.

Заместитель Главы города –  
руководитель аппарата администрации города



Н.Ф. Колпакова

Приложение  
к административному регламенту  
по исполнению муниципальной функции  
«Консультирование граждан по вопросам  
защиты прав потребителей»  
на территории Новокузнецкого городского округа

**БЛОК-СХЕМА  
ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ "КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ГРАЖДАН  
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

