

О внесении изменений в постановление Администрации города Иванова от 20.11.2013 № 2484 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, Администрация города Иванова **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменения в постановление Администрации города Иванова от 20.11.2013 № 2484 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (в редакции постановлений Администрации города Иванова от 13.11.2014 № 2347, от 12.02.2015 № 264, от 30.05.2016 № 978, от 05.06.2018 № 737, от 26.10.2018 № 1381, от 21.03.2019 № 407, от 10.12.2019 № 1971, от 13.07.2021 № 832):

В административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»:

1.1. Пункт 1.5 раздела 1 исключить.

1.2. В разделе 2:

1.2.1. В пункте 2.2:

1.2.1.1. Слова «в лице Управления» заменить словами «в лице управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова (далее – Управление)».

1.2.1.2. Слова «муниципальными служащими (далее – сотрудники)» заменить словом «сотрудниками».

1.2.1.3. Абзац второй исключить.

1.2.1.4. В абзаце пятом слова «кабинет 428» заменить словами «по адресу: город Иваново, проспект Шереметевский, дом 1, кабинет 428, тел. (4932) 59-46-29».

1.2.1.5. Дополнить абзацем следующего содержания:

«Прием и регистрация заявлений осуществляется с понедельника по

четверг: 9.00 - 12.00, 13.00 - 16.00; пятница: 9.00 - 12.00, 13.00 - 15.00, по адресу: город Иваново, площадь Революции, дом 6, кабинет 523.».

1.2.1.6. Дополнить подпунктами 2.2.1 - 2.2.3 следующего содержания:

«2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в Управление заявления или устного обращения:

1) непосредственно на личном приеме в Управлении;

2) направленного по почте в Управление;

3) направленного в электронной форме на официальный адрес электронной почты Управления;

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) по адресу: <https://www.gosuslugi.ru> и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг (РПГУ) по адресу: <https://pgu.ivanovoobl.ru> (далее – Порталы) осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

2.2.3. Предоставление муниципальной услуги через многофункциональный центр осуществляется при наличии соответствующей технической возможности и на основании соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Иваново.».

1.2.2. Пункт 2.6 изложить в следующей редакции:

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

Заявление, направленное в Управление, должно содержать наименование Управления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, личную подпись, почтовый и электронный адреса Заявителя, контактный телефон.

Заявление может заполняться от руки или машинописным способом, посредством электронных печатающих устройств с указанием перечня всех прилагаемых к заявлению документов. Заполнение заявления карандашом не допускается.».

1.2.3. Пункт 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- текст заявления не поддается прочтению;

- несоответствие заявления требованиям пункта 2.6 настоящего Регламента;

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

В случае если отказ в приеме документов в целях получения муниципальной услуги дается сотрудниками Управления в ходе личного приема, основания такого отказа разъясняются Заявителю в устной форме непосредственно на личном приеме.

В случае если основания к отказу в приеме документов выявляются в ходе рассмотрения письменного обращения Заявителя, основания для отказа в приеме документов разъясняются Заявителю в письменном ответе в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления и оформляются в виде информационного письма за подписью начальника Управления.

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

1.2.4. Пункт 2.8 дополнить абзацами следующего содержания:

«Заявитель вправе отказаться от получения муниципальной услуги на основании заявления, написанного в свободной форме:

- 1) поданного лично Заявителем в Управление;
- 2) направленного посредством почтового отправления в Управление;
- 3) направленного на официальный адрес электронной почты Управления;
- 4) посредством личного кабинета на Порталах (при наличии технической возможности).

Поступившее заявление является основанием для оставления муниципальной услуги без рассмотрения.».

1.2.5. Дополнить подпунктом 2.8.3 следующего содержания:

«2.8.3. Запрещается требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении в уполномоченных органах, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Управление по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо

их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги и иных случаев, установленных федеральными законами.».

1.2.6. Пункт 2.11 изложить в следующей редакции:

«2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Письменные и электронные обращения регистрируются в Управлении в течение одного рабочего дня.

Устные обращения регистрируются сотрудником Управления в электронной базе данных в момент непосредственного обращения Заявителя за предоставлением муниципальной услуги.».

1.2.7. В пункте 2.12:

1.2.7.1. Абзацы восьмой - десятый исключить.

1.2.7.2. Дополнить подпунктами 2.12.1 - 2.12.6 следующего содержания:

«2.12.1. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Основные требования к информированию Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги:

- а) достоверность предоставляемой информации;
- б) четкость в изложении информации;
- в) полнота информирования.

2.12.2. Информирование Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги обеспечивается сотрудниками Управления:

- 1) непосредственно в ходе личного приема, по телефону;
- 2) посредством почтовой связи;
- 3) в электронном виде на адрес электронной почты;
- 4) на официальном сайте Администрации города Иванова ([www.ivgoradm.ru](http://www.ivgoradm.ru));
- 5) путем размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- 6) в электронном виде через Порталы (при наличии технической возможности).

2.12.3. Информация на Порталах о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги формируется на основании сведений, содержащихся в реестре государственных и муниципальных услуг (при наличии технической возможности).

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

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента, блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- месторасположение, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты, график (режим) работы специалистов Управления;

- основания отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий или бездействия органов, организаций и лиц, предоставляющих и (или) принимающих участие в предоставлении услуги.

2.12.5. На официальном сайте Администрации города Иванова в сети Интернет размещается следующая справочная информация:

- месторасположение, номера телефонов, адрес электронной почты, график (режим) работы сотрудников Управления;

- текст административного регламента, блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления.

2.12.6. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена Заявителем в Управлении в ходе личного приема, по телефону, посредством электронной почты или почтовой связи, а также в личном кабинете Заявителя на Порталах (при наличии технической возможности).».

1.2.8. Пункт 2.14 изложить в следующей редакции:

«2.14. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.».

1.3. В разделе 3:

1.3.1. Наименование раздела изложить в следующей редакции:

«3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах».

1.3.2. В пункте 3.1:

1.3.2.1. Абзац третий изложить в следующей редакции:

«- прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления;».

1.3.2.2. Дополнить абзацем следующего содержания:

«Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Регламенту.».

1.3.3. Пункт 3.5 изложить в следующей редакции:

«3.5. Особенности выполнения административных процедур в

электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

Административные процедуры в электронной форме, посредством Порталов осуществляются при наличии соответствующей технической возможности.

Административные процедуры в многофункциональном центре осуществляются при наличии соответствующей технической возможности и на основании соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Иванова.».

1.3.4. Пункты 3.5.1 - 3.5.4 исключить.

1.4. В разделе 5:

1.4.1. Наименование раздела изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников».

1.4.2. Подпункт 1 пункта 5.2 изложить в следующей редакции:

«1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации города Иванова, Порталов, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Подача жалобы в электронной форме и получение Заявителем результатов ее рассмотрения посредством Порталов осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

Подача жалобы и получение Заявителем результатов ее рассмотрения через многофункциональный центр осуществляется при наличии соответствующей технической возможности и на основании соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Иванова.

В случае обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Управления жалоба подается на имя начальника Управления и рассматривается им.

В случае обжалования решений начальника Управления жалоба подается в Администрацию города Иванова на имя первого заместителя главы Администрации города Иванова, курирующего работу Управления, и рассматривается им.

Почтовый адрес для направления жалоб: 153000, город Иваново, площадь Революции, дом 6;

Адреса для направления жалоб в электронной форме:

- на имя начальника Управления: [eson@ivgoradm.ru](mailto:eson@ivgoradm.ru);

- на имя первого заместителя главы Администрации города Иванова, курирующего работу Управления: [www://ep.ivgoradm.ru](http://www://ep.ivgoradm.ru), раздел «Электронная приемная»;

Личный прием Заявителей осуществляется начальником Управления в соответствии с графиком приема, телефон для предварительной записи (4932) 59-46-66.».

1.4.3. Пункт 5.4 изложить в следующей редакции:

«5.4. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления 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.».

1.5. Дополнить приложением согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Опубликовать настоящее постановление в сборнике «Правовой вестник города Иванова» и разместить на официальном сайте Администрации города Иванова в сети Интернет.

Глава города Иванова

В.Н. Шарыпов

Приложение  
к постановлению  
Администрации города Иванова  
от 17.05.2023 № 928

«Приложение  
к Регламенту»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей»

