

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г.Инза

06 июля 2018 г.

№436

## **Об утверждении Положения о консультировании по вопросам защиты прав потребителей**

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Положение о консультировании по вопросам защиты прав потребителей согласно приложению.

2. Постановление Администрации муниципального образования «Инзенский район» от 12.08.2015 №871 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование по вопросам защиты прав потребителей» признать утратившим силу.

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Инзенский района» Топала Д.А.

Глава Администрации района

А.И. Макаров

## **Положение о консультировании по вопросам защиты прав потребителей**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о консультировании по вопросам защиты прав потребителей (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и Уставом муниципального образования «Инзенский район».

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Инзенский район».

1.3. За консультированием по защите прав потребителей (далее – консультирование) могут обратиться 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.

1.4. Результатом консультирования потребителей является:

- консультация, способствующая регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

- помощь в составлении претензии для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

Претензия вручается на приеме в письменной форме или с использованием средств телефонной связи и электронного информирования.

В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав.

### **2. Организация консультирования по вопросам защиты прав потребителей**

2.1. Наименование органа, осуществляющего консультирование по вопросам защиты прав потребителей: Администрация муниципального образования «Инзенский район».

Полномочия по консультированию возложены на Управление развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации муниципального образования «Инзенский район» (далее – Управление).

Консультирование осуществляет специалист отдела по инвестициям, развитию промышленности и предпринимательству Управления развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации муниципального образования «Инзенский район» (далее – специалист отдела) в соответствии с должностной инструкцией.

Местонахождение отдела: г. Инза, ул. Заводская, 2.

Почтовый адрес: 433030, Ульяновская область, г. Инза, ул. Заводская, 2.

Адрес электронной почты: [esonomraion@mail.ru](mailto:esonomraion@mail.ru).

Контактный телефон: 8 (84241) 2-53-45.

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 17-00, перерыв на обед с 12-00 до 13-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

2.2. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляется:

- при личном обращении;
- письменно;
- по телефону;
- по электронной почте.

При консультировании по телефону специалист обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- о механизме реализации прав по сути конкретного обращения;
- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих реализацию потребительских прав;
- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении потребительских прав.

2.3. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется бесплатно.

2.4. При обращении за консультированием потребитель представляет необходимые документы: кассовый или товарный чек, либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или специалиста отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **3. Последовательность и сроки оказания консультирования по вопросам защиты прав потребителей.**

3.1. Проведение индивидуальных консультаций в устной форме по запросу граждан.

3.1.1. Консультация в устной форме проводится, если поступило устное обращение гражданина непосредственно к специалисту отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, или обращение по телефону об оказании консультационной помощи.

3.1.2. Специалист, ответственный за консультирование по вопросам защиты прав потребителей, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

3.1.3. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки консультирование должно осуществляться подробно, четко и в вежливой форме.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений.

3.2.1. Консультация в письменной форме проводится, если поступило обращение потребителя в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» или непосредственно в отдел с комплектом документов лично, через законного представителя, либо путем направления необходимых документов по почте, в т.ч. в электронном виде.

3.2.2. Специалист отдела, отвечающий за прием документов, поступивших в отдел, осуществляет их прием и регистрацию. Срок регистрации письменного обращения - день поступления обращения.

3.2.3. Зарегистрированное заявление направляется на рассмотрение начальнику Управления развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства.

3.2.4. По результатам рассмотрения заявления, в течение 1 рабочего дня начальник Управления передает заявление специалисту, ответственному за консультирование по вопросам защиты прав потребителей, для рассмотрения по существу.

3.2.5. При рассмотрении запроса по существу специалист обязан:

- провести анализ нормативной базы по вопросам, изложенным в запросе;

- в случае, если в запросе содержатся предложения, провести их анализ и сделать выводы о возможности или невозможности принятия обращения;

- в случае необходимости запросить дополнительную информацию в федеральных органах исполнительной власти или организациях.

3.2.6. По итогам рассмотрения специалист готовит обоснованный ответ на обращение заявителя.

3.2.7. Проект ответа на заявление гражданина, подготовленный специалистом, согласовывается с начальником Управления.

После подписания ответа начальником Управления, ответ направляется заявителю.

3.2.8. По письменным обращениям заявителей ответ направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **4. Контроль за оказанием консультирования по вопросам защиты прав потребителей**

4.1. Контроль за оказанием консультирования по вопросам защиты прав потребителей осуществляется начальником Управления развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации муниципального образования «Инзенский район».

4.2. Персональная ответственность специалиста, осуществляющего консультирование, закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.