

## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ИВАНОВА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 20 ноября 2013 г. N 2484

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347,  
от 12.02.2015 N 264, от 30.05.2016 N 978, от 05.06.2018 N 737,  
от 26.10.2018 N 1381, от 21.03.2019 N 407, от 10.12.2019 N 1971,  
от 13.07.2021 N 832, от 17.05.2023 N 928, от 28.09.2023 N 1948,  
от 18.01.2024 N 42)

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", руководствуясь пунктом 19 части 3 статьи 44 Устава города Иванова, Администрация города Иванова постановляет:  
(преамбула в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.07.2021 N 832)

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги "Консультация по вопросам защиты прав потребителей".
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Иванова от 29.11.2011 N 2747 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультация по вопросам защиты прав потребителей".
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Опубликовать настоящее постановление в сборнике "Правовой вестник города Иванова".

Исполняющий обязанности  
главы Администрации города Иванова  
А.В.МАТВЕЕВ

Утвержден  
постановлением  
Администрации города Иванова  
от 20.11.2013 N 2484

#### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347,  
от 12.02.2015 N 264, от 30.05.2016 N 978, от 05.06.2018 N 737,  
от 26.10.2018 N 1381, от 21.03.2019 N 407, от 10.12.2019 N 1971,  
от 13.07.2021 N 832, от 17.05.2023 N 928, от 28.09.2023 N 1948,  
от 18.01.2024 N 42)

### 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 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2. Цель разработки Регламента - реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в Администрации города Иванова 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. Исключен. - Постановление Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется настоящим Регламентом: "Консультация по вопросам защиты прав потребителей" (далее по тексту - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией города Иванова в лице управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова (далее - Управление). Административные действия выполняются сотрудниками Управления в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

Абзац исключен. - Постановление Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928.

Дополнительное место приема инвалидов по вопросам предоставления муниципальной услуги находится в холле на 1 этаже Администрации города Иванова, расположенном по адресу: город Иваново, проспект Шереметевский, дом 1.

График работы Управления: понедельник - четверг - с 8-30 до 17-30, пятница - с 8-30 до 16-15, перерыв - с 12-00 до 12-45, выходные дни - суббота, воскресенье. Проход в здания Администрации города Иванова посетителей осуществляется в рабочие дни, с понедельника по четверг - с 9-00 до 16-00, в пятницу - с 9-00 до 15-00 (перерыв на обед - с 12-00 до 13-00).

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 21.03.2019 N 407)

График личного приема Заявителей сотрудниками Управления для предоставления муниципальной услуги: четверг - с 13-00 до 16-00, по адресу: город Иваново, проспект Шереметевский, дом 1, кабинет 428, тел. (4932) 59-46-29.

(в ред. Постановлений Администрации г. Иванова от 21.03.2019 N 407, от 17.05.2023 N 928)

Почтовый адрес для направления письменных обращений: площадь Революции, дом 6, город Иваново, 153000.

Адрес электронной почты Управления - [eson@ivgoradm.ru](mailto:eson@ivgoradm.ru).

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.07.2021 N 832)

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.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

(п. 2.2 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

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.  
(пп. 2.2.1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) по адресу: <https://www.gosuslugi.ru> (далее - Портал) осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.  
(п. 2.2.2 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

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 Иванова.  
(пп. 2.2.3 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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 - в течение рабочего дня;
- в отношении письменного заявления или заявления в электронной форме - 30 дней с даты регистрации в программе электронного документооборота Администрации города Иванова.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Устав города Иванова;
- распоряжение Администрации города Иванова от 24.03.2016 N 144-р "Об утверждении Положения об управлении экономического развития и торговли Администрации города Иванова";  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)
- распоряжение Администрации города Иванова от 29.06.2018 N 284-р "Об утверждении регламента Администрации города Иванова";  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.07.2021 N 832)
- настоящий Регламент.

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 (или) электронный адреса Заявителя, контактный телефон.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

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.  
(п. 2.6 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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.  
(п. 2.7 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

вопрос, содержащийся в заявлении, не относится к компетенции Управления, определенной в соответствии с положением об управлении экономического развития и торговли Администрации города Иванова.

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

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

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

1) поданного лично Заявителем в Управление;

(пп. 1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2) направленного посредством почтового отправления в Управление;

(пп. 2 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

3) направленного на официальный адрес электронной почты Управления;

(пп. 3 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

4) посредством личного кабинета на Портале (при наличии технической возможности).

(пп. 4 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928; в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

Поступившее заявление является основанием для оставления муниципальной услуги без рассмотрения.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

(пп. 2.8.1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 05.06.2018 N 737)

2.8.2. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению Заявителя после устранения причины, послужившей основанием для отказа в приеме документов либо в предоставлении муниципальной услуги, указанной в уведомлении об отказе, при этом специалист не вправе требовать от Заявителя представления документов и 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 следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении

муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.  
(пп. 2.8.2 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 26.10.2018 N 1381)

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 N 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 N 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 N 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.  
(пп. 2.8.3 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

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.  
(п. 2.11 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений 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.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

Помещение оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании отдела органа, предоставляющего муниципальную услугу.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347)

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Место предоставления муниципальной услуги оборудуется стульями для заявителей.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347)

- абзацы пятый - шестой исключены. - Постановление Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347.

Рабочее место сотрудника Управления оборудуется необходимой функциональной мебелью, оргтехникой и телефонной связью.

Места для ожидания личного приема и для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся заявителей и оборудоваться в необходимых количествах стульями, столом, канцелярскими принадлежностями для написания запросов. (в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 13.11.2014 N 2347)

Абзацы восьмой - десятый исключены. - Постановление Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928;

- абзацы десятый - четырнадцатый исключены. - Постановление Администрации г. Иванова от 12.02.2015 N 264.

В Администрации города Иванова инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

(пп. 1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

(пп. 2 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

(пп. 3 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

(пп. 4 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

(пп. 5 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

(пп. 6 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

7) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

(пп. 7 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(пп. 8 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 30.05.2016 N 978)

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.

(пп. 2.12.1 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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;

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 28.09.2023 N 1948)

5) путем размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

6) в электронном виде через Портал (при наличии технической возможности).

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

(пп. 2.12.2 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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

(пп. 2.12.3 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928; в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

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

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих 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.

(пп. 2.12.4 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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.

(пп. 2.12.5 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

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 Портале (при наличии технической возможности).

(пп. 2.12.6 введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928; в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы Управления;
- удобное территориальное расположение Управления;

- обеспечение возможности направления заявления о предоставлении муниципальной услуги в управление по различным каналам связи, в том числе в электронной форме при наличии соответствующей технической возможности.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка сотрудников Управления;
- высокая культура обслуживания Заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- абзац исключен. - Постановление Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42.

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

(п. 2.14 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

**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**

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления;  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

- выдача Заявителю запрашиваемой информации либо отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Регламента.

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

(абзац введен Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

3.2. Прием и рассмотрение устных обращений.

3.2.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель обращается в Управление 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 Управления, оказывающим муниципальную услугу, в электронной базе в день поступления.

3.2.3. Сотрудник Управления, 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.

#### 3.3.1. Заявитель или его представитель направляет в Управление заявление.

Письменное заявление может быть направлено Заявителем по почте или подано непосредственно в Управление в соответствии с графиком работы Управления, предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Регламента.

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

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

3.3.4. Сотрудник Управления обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

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

Ответ предоставляется в письменной форме на бумажном носителе, содержит реквизиты Управления, 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.

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

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

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

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

(п. 3.5 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

3.5.1 - 3.5.4. Исключены. - Постановление Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928.

## 4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Управления последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, осуществляется начальником Управления.

4.2. Сотрудники Управления несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых Заявителем, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также

**их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова  
от 17.05.2023 N 928)

(в ред. Постановления Администрации г. Иванова  
от 10.12.2019 N 1971)

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления или муниципального служащего, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении муниципальной услуги:

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, Портала, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

Подача жалобы в электронной форме и получение Заявителем результатов ее рассмотрения посредством Портала осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 18.01.2024 N 42)

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: [ecop@ivgoradm.ru](mailto:ecop@ivgoradm.ru);

- на имя первого заместителя главы Администрации города Иванова, курирующего работу Управления: официальный сайт Администрации города Иванова, раздел "Отправить обращение".  
(в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 28.09.2023 N 1948)

Личный прием Заявителей осуществляется начальником Управления в соответствии с графиком приема, телефон для предварительной записи (4932) 59-46-66.  
(пп. 1 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

2) Жалоба должна содержать:

- наименование Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными 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 Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение 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 и 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 подпунктом 2.8.2 настоящего Регламента.

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.  
(п. 5.4 в ред. Постановления Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

5.5. 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, возврата 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Управления, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление 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 о принятом решении и о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. При отсутствии возможности прочитать какую-либо часть текста 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).

Приложение  
к Регламенту

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
"Консультация по вопросам защиты прав потребителей"**

Список изменяющих документов  
(введена Постановлением Администрации г. Иванова от 17.05.2023 N 928)

