

Затверджено
Наказом Головного управління
Держпродспоживслужби
в Полтавській області
від 16.01. № 193-ОД

ПОЛОЖЕННЯ

про «Консультаційний центр з питань захисту споживачів в Полтавській області»

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає основні завдання, функції, а також сферу діяльності Консультаційного центру з питань захисту споживачів в Полтавській області (далі - Консультаційний центр).

1.2. Консультаційний центр функціонує при Головному управлінні Держпродспоживслужби в Полтавській області (далі - Головне управління) з метою забезпечення належного рівня захисту прав споживачів на території Полтавської області, для надання консультацій (роз'яснень), допомоги в оформленні заяв відповідно до встановлених вимог, щодо дотримання законодавства з контролю за реклами та антитютюновим законодавством, з контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг, у сфері ринкового нагляду та у сфері метрологічного нагляду.

1.3. Консультаційний центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства України, наказами Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, а також цим Положенням.

1.4. Діяльність Консультаційного центру спрямовується та координується начальником Головного управління через управління захисту споживачів.

1.5. Безпосереднє керівництво діяльністю Консультаційного центру здійснює начальник Управління захисту прав споживачів.

1.6. Звернення до Консультивного центру здійснюється шляхом надсилання електронного звернення про отримання консультації на електронну адресу: konsult@polvet.gov.ua або за допомогою засобів телефонного зв'язку: (0532) 54-57-59.

1.7. Надходження електронних листів контролює відповідальна особа, яка визначається з числа працівників Управління захисту споживачів.

2. Завдання

1.1. 2.1 Надання консультацій (роз'яснень), допомоги в оформленні заяв з питань дотримання законодавства з контролю за реклами та антитютюновим законодавством, з контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг, у сфері ринкового нагляду та у сфері метрологічного нагляду.

2.1. Створення необхідних умов для забезпечення населення своєчасною, достовірною та повною інформацією про діяльність Головного управління.

3. Консультаційний центр відповідно до покладених на нього завдань:

3.1. Консультація, допомога в оформленні заяв, що надходять на електронну адресу, з питань:

- ринкового нагляду;
- контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг;
- контролю за реклами та дотримання антитютюнового законодавства;
- метрологічного нагляду;

3.2 Організовує та проводить семінари, тренінги, «круглі столи» з питань, віднесені до компетенції Головного управління.

3.3 Забезпечення відповідного реагування на порушені у зверненях питання, що відносяться до компетенції Управління захисту споживачів Головного управління, шляхом надання консультацій (роз'яснень).

3.4 Сприяння удосконаленню та підвищенню ефективності роботи управління захисту споживачів Головного управління з урахуванням думки громадськості.

3.5 Моніторинг стану надання консультацій на звернення громадян, за результатами якого готуються інформаційно-аналітичні документи (довідки, аналітичні огляди, доповіді, інформаційні зведення, аналітичні звіти). Щомісячне інформування начальника Головного управління про результати вказаного моніторингу.

4. Організація роботи Консультаційного центру

4.1. Належну роботу, ведення журналу обліку осіб, які звернулися до Консультаційного центру, дотримання графіку його роботи здійснює начальник Управління захисту споживачів.

4.2. Консультаційний центр працює в межах робочого часу Головного управління.

4.2. Порядок прийняття та розгляду звернень, щодо отримання консультацій, які надходять до Консультивного центру:

- 1) отримання на електронну адресу листа (звернення);
- 2) уповноважена особа розглядає вказане звернення та надсилає відповідь на електронну адресу заявитика.

4.3. Термін розгляду звернень – невідкладно, а в разі якщо питання потребує додаткового вивчення – протягом 1 робочого дня.

5. Права

5.1. Вимагати і отримувати у керівників та фахівців структурних підрозділів Головного управління інформацію необхідну для надання роз'яснень заявникам.

5.2. У межах компетенції надавати роз'яснення з питань діяльності Управління захисту споживачів Головного управління та надавати довідкову інформацію, яка стосується дотримання законодавства з контролю за реклами та антитютюновим законодавством, з контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг, у сфері ринкового нагляду та у сфері метрологічного нагляду.

6. Відповіальність

Уповноважена особа несе відповіальність:

6.1. За несвоєчасне або неналежне виконання покладених на неї завдань та функцій.

6.2. За недотримання вимог чинного законодавства і внутрішніх організаційно-розпорядчих документів при здійсненні функцій, покладених на неї.

6.3. За внесення до службової документації недостовірних або неточних відомостей, надання викривленої звітності та інформації з питань, що належать до її компетенції.

6.4. За передачу та розголошення даних, які стали відомі в ході отримання інформації.

6.5. Недотримання цього Положення.

7. Взаємодія з іншими підрозділами

7.1. Відповідальна особа при здійсненні покладених на неї функцій щодо надання консультацій співпрацює з усіма структурними підрозділами Головного управління.

7.2. Посадові особи структурних підрозділів Головного управління зобов'язані у межах своєї компетенції надавати відповідальній особі інформацію, необхідну для оперативного вирішення нею службових питань при наданні роз'яснень заявникам.

8. Принципи діяльності Консультаційного центру

8.1. Діяльність Консультаційного центру ґрунтуються на принципах верховенства права, законності, відкритості і прозорості, політичної нейтральності.

8.2. Під час виконання завдань уповноваженою особою не допускається порушення прав і свобод людини і юридичних осіб, а також передача та розголошення даних, які стали відомі в ході отримання інформації, що можуть зашкодити безпеці України, інтересам людини.