



Санкт-Петербург
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД КРОНШТАДТ
МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРОНШТАДТА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

01 сентября 2011 года

№ 32

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Постановлением Местной Администрации города Кронштадта от 27.05.2011г. № 19 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Местной Администрацией города Кронштадта административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению.
2. Контроль исполнения Постановления оставляю за собой.
3. Настоящее Постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования (обнародования).

Глава Местной Администрации
города Кронштадта

А.П.Боруцкий

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

I. Общие положения

- 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (далее - административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки, требования, условия исполнения и последовательность действий (далее – административные процедуры) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.
- 1.2. Муниципальная услуга предоставляется жителям муниципального образования город Кронштадт (далее – заявителям), обратившимся лично либо через законных представителей в Местную Администрацию города Кронштадта и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения по вопросам консультирования в области защиты прав потребителей.
- 1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.
- 1.3.1. Информирование о муниципальной услуге предоставляется при письменном и устном обращении (непосредственно при обращении или по телефону) заявителя в отдел благоустройства и городского хозяйства Местной Администрации города Кронштадта (далее – отдел).
- Местонахождение отдела благоустройства и городского хозяйства Местной Администрации города Кронштадта: 197760, город Санкт-Петербург, город Кронштадт, ул. Зосимова д. 11, лит. А, первый этаж, кабинет №8.
Телефон/факс: +7 (812) 435-27-83
Адрес электронной почты: butenko@makron-spb.ru, petrova@makron-spb.ru
Время работы: по рабочим дням с понедельника по четверг с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.
Приемные дни: по вторникам с 10.00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.
- Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги производится специалистом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:
- 1) с использованием средств телефонной связи;
 - 2) в письменном виде (почтой) с указанием почтового адреса для направления обращений заявителям;
 - 3) на сайте Муниципального образования город Кронштадт в сети интернет www.kron-mo.ru;
 - 4) на информационных стендах, расположенных в помещениях Местной Администрации города Кронштадта;

- 5) при личном обращении заявителей.
- 1.3.2. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке исполнения муниципальной услуги являются:
- 1) достоверность предоставляемой информации;
 - 2) чёткость в изложении информации;
 - 3) полнота информирования.
- 1.3.3. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной услуги осуществляется в виде:
- 1) индивидуального информирования;
 - 2) публичного информирования.
- 1.3.4. Информирование проводится в форме устного и письменного информирования.
- 1.3.5. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги обеспечивается муниципальными служащими лично и (или) по телефону.
- 1.3.6. При ответе на телефонные звонки муниципальный служащий должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.
- Муниципальные служащие при общении с заявителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

- 2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».
- 2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу: – Местная Администрация города Кронштадта. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным служащим отдела благоустройства и городского хозяйства Местной Администрации города Кронштадта.
- Местонахождение отдела благоустройства и городского хозяйства Местной Администрации города Кронштадта: 197760, город Санкт-Петербург, город Кронштадт, ул. Зосимова д. 11, лит. А, первый этаж, кабинет № 8. Телефон/факс: +7 (812) 435-27-83
Адрес электронной почты: butenko@makron-spb.ru, petrova@makron-spb.ru
Время работы: по рабочим дням с понедельника по четверг с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.
Приемные дни: по вторникам с 10.00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.
- 2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:
- 1) консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, направленное в письменной форме по итогам рассмотрения обращения заявителей.
 - 2) письменное уведомление о переадресовании обращения заявителей в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 3) ответ на устное обращение заявителей по вопросам защиты прав потребителей, поступившее в ходе личного приема, может быть дан устно, в случае согласия заявителя.
- 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги: Предоставление муниципальной услуги производится в течение 10 календарных дней со дня поступления в адрес отдела заявления и необходимых документов.
- 2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:
- 1) Конституция Российской Федерации;

- 2) Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральный закон от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 6) Закон Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»;
- 7) Устав Муниципального образования город Кронштадт.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги представляются:

- письменное заявление;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);

2.6.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

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

1). Оснований для отказа не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) Предоставлены не все документы, поименованные в п.2.6.
- 2) Заявление и документы представлены ненадлежащим заявителем (не поименованным в п.1.2).

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги сообщение об этом факте заявителю направляется в течение 10 календарных дней с момента принятия решения об отказе с указанием причины отказа.

2.9. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.10. Максимальный срок (время) ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги не должен превышать одного часа.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги – не более трех рабочих дней с момента его поступления.

2.12. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, место ожидания, должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

2.13. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. На

информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается информация:

- 1) номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты специалистов, предоставляющего муниципальную услугу;
 - 2) номера кабинетов, графики личного приема граждан, режим работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
 - 3) настоящий административный регламент.
- 2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:
- 1) своевременность предоставления муниципальной услуги;
 - 2) предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
 - 3) наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
 - 4) возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;
- 2.15. В электронной форме услуга предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

- 3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.
- 3.1.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- 1) прием заявления о предоставлении муниципальной услуги;
 - 2) рассмотрение отделом заявления о предоставлении муниципальной услуги;
 - 3) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
 - 4) предоставление либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.
- 3.2. Приём заявления о предоставлении муниципальной услуги.
- 3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступившее в отдел письменное заявление с приложениями к нему документов, указанных в п.2.6.
- 3.2.2. Прием заявлений производится муниципальными служащими отдела по адресу: 197760, город Санкт-Петербург, город Кронштадт, ул. Зосимова д.11, лит. А, первый этаж, кабинет № 8.
- 3.2.3. При приеме заявления муниципальными служащими отдела ставится штамп входящей корреспонденции с указанием даты поступления заявления и подписью специалиста, принявшего его.
- 3.2.4. Поступившие письменные заявления подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции.
- 3.2.5. Регистрация заявления является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.
- 3.3. Рассмотрение отделом заявления о предоставлении муниципальной услуги.
- 3.3.1. Письменное заявление рассматривается в течение 10 календарных дней со дня поступления в адрес отдела заявления и необходимых документов.
- 3.3.2. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.4. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. При подготовке проекта решения по предоставлению услуги муниципальный служащий отдела:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.5. Предоставление либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Муниципальная услуга производится в течение 10 календарных дней со дня поступления в отдел заявления и необходимых документов.

3.5.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги сообщение об этом факте заявителю направляется в течение 10 календарных дней с момента принятия решения об отказе с указанием причины отказа.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет Глава Местной Администрации, Заместитель Главы Местной Администрации по принадлежности вопроса в следующих формах:

- текущий мониторинг предоставления муниципальной услуги;
- прием, рассмотрение и оперативное реагирование на обращения (жалобы) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный порядок) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации и должностных лиц Администрации, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- 1) отказ в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами в суде или подана жалоба в орган местного самоуправления города Кронштадта.

5.4. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой Местной Администрации города Кронштадта.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

- 5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику уполномоченной организации.
- 5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:
 - 1) наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
 - 2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
 - 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
 - 4) суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным,
 - 5) ставит личную подпись и дату.
- 5.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
- 5.10. Каждый гражданин имеет право получить, а Местная Администрация города Кронштадта, её структурные подразделения и их муниципальные служащие обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.