

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КРОНШТАДТА  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
ПО КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

<b>1. Общие положения</b>	
1.1. Предмет регулирования	Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Местной Администрацией города Кронштадта (далее – Местная Администрация) в сфере предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга)
1.2. Заявителями являются обратившиеся в Местную Администрацию города Кронштадта или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении муниципальной услуги:	граждане, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, имеющие место своего жительства (в соответствии с регистрацией) на территории муниципального образования город Кронштадт От имени заявителей вправе выступать их представители при предъявлении паспорта гражданина Российской Федерации или других документов, удостоверяющих личность на территории Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством, и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя <sup>1</sup> .
1.3. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:	1.3.1. Местная Администрация города Кронштадта. Адрес: 197760, Санкт-Петербург, Кронштадт, улица Зосимова, дом 11, лит. А. График работы: по рабочим дням с понедельника по четверг с 9-00 до 12-30 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 12-30 и с 13-00 до 17-00. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час. Телефон (812) 435-23-97, факс: (812) 435-23-97. Адрес электронной почты <a href="mailto:info@makron-spb.ru">info@makron-spb.ru</a> Официальный сайт Местной Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <a href="http://www.kronmo.ru">www.kronmo.ru</a> Ответственное лицо Местной Администрации города Кронштадта за предоставление муниципальной услуги: Специалист отдела благоустройства и городского хозяйства. Отдел благоустройства и городского хозяйства располагается по адресу Местной Администрации города Кронштадта в кабинете № 8. Телефон/ факс: (812) 435-27-83. Дни и часы приема заявителей: вторник с 09-00 до 12-00 четверг с 14-00 до 17-00  1.3.2. Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ). Адрес: 191124, Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика, д. 10-12, литера О.

<sup>1</sup> Таковыми документами являются:  
документы, подтверждающие полномочия законного представителя (свидетельство о рождении, постановление об опеке и др.);  
доверенность в простой письменной форме, подтверждающая полномочия представителя заявителя;  
доверенность, заверенная нотариально, в случае если:  
федеральным законом предусмотрено нотариальное удостоверение доверенности представителя заявителя как условие осуществления государственной (муниципальной) функции, предоставления государственной (муниципальной) услуги;  
осуществление государственной (муниципальной) функции, предоставление государственной (муниципальной) услуги заключается в совершении действия, требующего нотариальной формы.

	<p>График работы: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 13.48, выходные дни – суббота, воскресенье.          Центр телефонного обслуживания МФЦ – 573-90-00.          Адрес сайта и электронной почты: <a href="http://www.gu.spb.ru/mfc/">www.gu.spb.ru/mfc/</a>, e-mail: knz@mfcspb.ru.          График работы структурного подразделения «Многофункциональный центр Кронштадтского района» ежедневно с 9.00 до 21.00.          Адрес: 197760, Санкт-Петербург, г. Кронштадт, пр. Ленина, д. 39а, литер А          Телефон (812) 610-18-56</p>
<b>2. Стандарт предоставления муниципальной услуги</b>	
2.1. наименование муниципальной услуги	консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей
2.2. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Местная Администрация города Кронштадта Предоставление муниципальной услуги осуществляется Местной Администрацией во взаимодействии с МФЦ.
2.3. результат предоставления муниципальной услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) направление письменного ответа по существу обращения</li> <li>2) ответ на устное обращение заявителей по вопросам защиты прав потребителей, поступившее в ходе личного приема, может быть дан устно, в случае согласия заявителя.</li> <li>3) отказ в предоставлении муниципальной услуги в виде письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин.</li> </ol> <p>Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю Местной Администрацией, МФЦ, направляется через отделения федеральной почтовой связи.</p>
2.4. срок предоставления муниципальной услуги	не должен превышать тридцати дней с момента регистрации заявления.
2.5. правовые основания для предоставления муниципальной услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Конституция Российской Федерации;</li> <li>2) Гражданский кодекс Российской Федерации;</li> <li>3) Федеральный закон от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</li> <li>4) Федеральный закон от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;</li> <li>5) Федеральный закон от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;</li> <li>6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;</li> <li>7) Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;</li> <li>8) Закон Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»;</li> <li>9) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</li> <li>10) Устав Муниципального образования город Кронштадт.</li> </ol>
2.6. исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые	<p>Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) письменное заявление (по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту);</li> <li>2) документ, удостоверяющий личность<sup>2</sup>;</li> </ol> <p>При обращении представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:</p>

<sup>2</sup>В качестве документа, удостоверяющего личность, предъявляются:

паспорт гражданина Российской Федерации;

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, предусмотренное пунктом 76 Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче и замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, утвержденного приказом Федеральной миграционной службы от 30.11.2012 N 391;

документы, удостоверяющие личность гражданина, предусмотренные Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 19.02.1993 № 4528-1 «О беженцах», указами Президента Российской Федерации от 21.12.1996 № 1752 «Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации», от 14.11.2002 № 1325 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации», от 13.04.2011 № 444 «О дополнительных мерах по обеспечению прав и защиты интересов несовершеннолетних граждан Российской Федерации»;

иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с действующим законодательством.

<p>заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия</p>	<p>1) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги; 2) документы, подтверждающие полномочия представителя. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, подведомственных им организаций и иных организаций, и которые заявитель вправе представить: не предусмотрен.</p>
<p>2.7. исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Не предусмотрен</p>
<p>2.8. исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>непредставление в Местную Администрацию всех необходимых документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Административного регламента.</p>
<p>2.9. размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>Бесплатно</p>
<p>2.10. максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги</p>	<p>30 минут</p>
<p>2.11. срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>в течение трех дней с момента поступления</p>
<p>2.12. требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальной услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги</p>	<p>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), а также информационные стенды с образцами их заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Помещения МФЦ должны отвечать основным положениям стандарта комфортности.</p>
<p>2.13. показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременность предоставления муниципальной услуги;</li> <li>- предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;</li> <li>- наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;</li> <li>- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;</li> </ul>
<p>2.14. иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в</p>	<p>Прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги могут быть осуществлены посредством МФЦ. При предоставлении муниципальной услуги подразделения МФЦ осуществляют:</p>

многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

- взаимодействие с Местной Администрацией в рамках заключенных соглашений о взаимодействии;
- информирование граждан и организаций по вопросам предоставления муниципальных услуг;
- прием и выдачу документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг или являющихся результатом предоставления муниципальных услуг;
- обработку персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

В случае подачи документов в Местную Администрацию посредством МФЦ работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- определяет предмет обращения;
- устанавливает личность гражданина и его полномочия;
- проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;
- консультирует гражданина о порядке оформления заявления и проверяет правильность его оформления. По просьбе гражданина, не способного по состоянию здоровья либо в силу иных причин собственноручно оформить заявление, заявление может быть оформлено работником МФЦ, осуществляющим прием документов, о чем на заявлении делается соответствующая запись;
- определяет способ информирования заявителя о принятом Местной Администрацией решении по предоставлению муниципальной услуги (в устной либо письменной форме, в том числе через МФЦ, в случае желая заявителя получить ответ через МФЦ), о чем на заявлении делается соответствующая запись;
- осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за муниципальной услугой;
- заверяет электронное дело своей электронной подписью;
- направляет заявление, копии документов и реестр документов в Местную Администрацию;
- в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в МФЦ;
- на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) – в течение трех рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ.

В случае предоставления комплекта документов, не соответствующего пункту 2.6 настоящего Административного регламента, работник МФЦ, осуществляющий прием документов, делает на заявлении запись «О предоставлении неполного комплекта документов проинформирован». Факт ознакомления гражданина с записью заверяется его подписью. Если при этом гражданин отказался от подачи заявления и потребовал возврата предоставленных документов, делает на заявлении запись «Настоящее заявление отозвано, документы возвращены заявителю» и возвращает предоставленные документы.

По окончании приема документов работник МФЦ выдает заявителю расписку о приеме документов с указанием их перечня и даты.

Ответственное лицо Местной Администрации города Кронштадта за предоставление муниципальной услуги, направляет результат предоставления муниципальной услуги в МФЦ для его последующей передачи заявителю:

в электронном виде в течение одного рабочего дня со дня подписания Главой Местной Администрации документов о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги;

на бумажном носителе – в срок не более трех рабочих дней со дня подписания Главой Местной Администрации документов о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги.

Работник МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от Местной Администрации, не позднее двух рабочих дней со дня их получения от Местной Администрации, сообщает заявителю о принятом

	решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.
<b>3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме</b>	
3.1. Состав, последовательность и административных процедур (действий)	1. прием и регистрация заявления и документов в Местной Администрации; 2. принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги; 3. информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги.
3.2. сроки выполнения административных процедур (действий)	Срок выполнения всех административных процедур (действий) не может превышать 30 дней.
3.3. требования к порядку выполнения административных процедур (действий)	– Своевременность предоставления муниципальной услуги, – Соблюдения установленного порядка предоставления муниципальной услуги – Соблюдение прав и законных интересов граждан
<b>4. Формы контроля за исполнением административного регламента</b>	
4.1. 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.	
<b>5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Местной Администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих Местной Администрации</b>	
<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Местной Администрацией, должностными лицами, муниципальными служащими Местной Администрации, в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.</p> <p>Прием жалоб в письменной форме осуществляется Местной Администрацией по адресу и в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 1.3.1. настоящего Административного регламента.</p> <p>Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.</p> <p>В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.</p> <p>В электронной форме в Местную Администрацию жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Местной Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».</p> <p>Жалоба рассматривается Местной Администрацией.</p> <p>Жалоба может быть подана заявителем через структурные подразделения МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Местную Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Местной Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.</p> <p>Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Местной Администрацией. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Местной Администрации.</p> <p>Жалоба должна содержать: наименование Местной Администрации, должностного лица Местной Администрации либо муниципального служащего Местной Администрации, решения и действия (бездействия) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, 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 (бездействиях) Местной Администрации, должностного лица Местной Администрации либо муниципального служащего; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Местной Администрации, должностного лица Местной Администрации, либо муниципального служащего Местной</p>	

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

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее поступления.

В случае обжалования отказа Местной Администрации, должностного лица Местной Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее поступления.

По результатам рассмотрения жалобы Местная Администрация принимает одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Местной Администрацией 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

об отказе в удовлетворении жалобы.

Местная Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

И.О.Главы Местной Администрации  
города Кронштадта

С.А.Бандура

