

Утвержден Постановлением Местной Администрации города Кронштадта от 14 мая 2014 года № 17 «Об утверждении Административных регламентов» (в редакции Постановлений Местной Администрации города Кронштадта от 18 февраля 2016 года № 7, 21 июня 2017 года № 45, 05 марта 2019 года № 12, 05 мая 2022 года № 27)

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

1. Общие положения	
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 ¹ .
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 info@makron-spb.ru Официальный сайт Местной Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.kronmo.ru 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,

¹ 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>литера О.</p> <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.</p> <p>Центр телефонного обслуживания МФЦ – 573-90-00.</p> <p>Адрес сайта и электронной почты: www.gu.spb.ru/mfc/, e-mail: knz@mfcspb.ru.</p> <p>График работы структурного подразделения «Многофункциональный центр Кронштадтского района» ежедневно с 9.00 до 21.00.</p> <p>Адрес: 197760, Санкт-Петербург, г. Кронштадт, пр. Ленина, д. 39а, литер А</p> <p>Телефон (812) 610-18-56</p>
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги	
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"> 1) направление письменного ответа по существу обращения 2) ответ на устное обращение заявителей по вопросам защиты прав потребителей, поступившее в ходе личного приема, может быть дан устно, в случае согласия заявителя. 3) отказ в предоставлении муниципальной услуги в виде письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин. <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"> 1) Конституция Российской Федерации; 2) Гражданский кодекс Российской Федерации; 3) Федеральный закон от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; 4) Федеральный закон 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) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; 7) Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»; 8) Закон Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»; 9) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; 10) Устав Муниципального образования город Кронштадт.
2.6. исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и	<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"> 1) письменное заявление (по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту); 2) документ, удостоверяющий личность²; <p>При обращении представителя лица, имеющего право на получение</p>

²В 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>информацию, которые 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>муниципальной услуги, дополнительно представляются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги; 2) документы, подтверждающие полномочия представителя. <p>Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений.</p> <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, 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>2.8.1.исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Не предусмотрен.</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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о</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.</p> <p>Помещения МФЦ должны отвечать основным положениям стандарта комфортности.</p> <p>Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги должны быть доступны для инвалидов.</p>

социальной защите инвалидов	
2.13. показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - своевременность предоставления муниципальной услуги; - предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги; - наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги; - возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;
2.14. иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме	<p>При предоставлении муниципальной услуги подразделения МФЦ осуществляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>В случае подачи документов в Местную Администрацию посредством МФЦ работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 оформляется 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 желания 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. <p>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.</p> <p>По окончании приема документов работник МФЦ выдает заявителю расписку о приеме документов с указанием их перечня и даты.</p> <p>Ответственное лицо Местной Администрации города Кронштадта за предоставление муниципальной услуги, направляет результат</p>

	<p>предоставления муниципальной услуги в МФЦ для его последующей передачи заявителю:</p> <p>в электронном виде в течение одного рабочего дня со дня подписания Главой Местной Администрации документов о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги;</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме	
3.1. Состав, последовательность и административных процедур (действий)	<ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> – Своевременность предоставления муниципальной услуги, – Соблюдения установленного порядка предоставления муниципальной услуги – Соблюдение прав и законных интересов граждан
3.4. требования к порядку выполнения административных процедур (действий) Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги	<p>В случае выявления заявителем в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, опечаток и ошибок заявитель представляет заявление об исправлении таких опечаток и ошибок.</p> <p>Ответственное лицо в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, ответственное лицо осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления</p>
4. Формы контроля за исполнением административного регламента	
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> – текущий мониторинг предоставления муниципальной услуги; – прием, рассмотрение и оперативное реагирование на обращения (жалобы) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги. 	
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Местной Администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих Местной Администрации	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. 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. 3. 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. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. <p>В электронной форме в Местную Администрацию жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Местной Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;</p> <p>федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».</p>	

4. 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.

5. Жалоба рассматривается Местной Администрацией.

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

7. 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.

8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) 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 муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [части 8](#) настоящей пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 9](#) настоящего пункта, 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, указанном в [части 9](#) настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Приложение № 1
к Административному регламенту Местной Администрации города
Кронштадта по предоставлению муниципальной услуги по
консультированию потребителей по вопросам защиты прав
потребителей

В Местную Администрацию города Кронштадта

от Ф. _____

И. _____

О. _____

Адрес регистрации (пребывания): индекс _____

тел. дом. _____ тел. раб. _____

паспорт: серия _____ № _____

кем выдан _____

дата выдачи _____

адрес и телефон фактического места проживания

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу

К заявлению прилагаются следующие документы:

1) _____

2) _____

3) _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.