МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ПРАВОВОЙ АКТ
ИМЕЕТ НОРМАТИВНЫЙ ХАРАКТЕР

МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА № 65
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«19» 03 2014 г. №323/1

Об утверждении административного регламента
Местной администрации Муниципального образования
Муниципального округа №65
по предоставлению муниципальной услуги
по консультированию потребителей
по вопросам защиты прав потребителей

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге», Устава муниципального образования муниципального округа № 65 и в соответствии с решением Муниципального совета от 30.05.2011г. № 130 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием муниципального округа № 65», Местная администрация муниципального образования муниципального округа № 65, постановляет:

1. Утвердить новую редакцию Административного регламента Местной администрации Муниципального образования Муниципального округа №65 по предоставлению муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования (обнародования).
3. Признать утратившим силу Постановление №262-ОД от 11.03.2012г. «Об утверждении Административного регламента предоставления Местной администрацией Муниципального образования Муниципального округа № 65 муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местной администрации Красавина И.В.

Приложение к Постановлению
№ 323/1-11 от 19.03.14г

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА № 65 ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Местной администрацией муниципального образования Муниципального округа №65 (далее – Местная администрация) в сфере предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.2. Заявителями являются:

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 (далее – потребители) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Местную администрацию или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

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. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

1.3.1.1. Местная администрация:

Адрес: Санкт-Петербург, пр. Богатырский д. 59 корп.1

Телефон: 341-03-82

График работы: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30; пятница с 09.00 до 16.30; перерыв с 13.00 до 14.00

Адрес сайта и электронной почты: momo65.net.ru / e-mail: msmo65@yandex.ru

---

[1] Такими 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.

1.3.1.2. 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.

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.

График работы структурных подразделений МФЦ ежедневно с 9.00 до 21.00.

Места нахождения, график работы и справочные телефоны МФЦ представлены в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Центр телефонного обслуживания МФЦ – 573-90-00.

Адрес сайта и электронной почты: www.gu.spb.ru/mfc/, e-mail: knz@mfcspb.ru.

1.3.2. Перед предоставлением муниципальной услуги заявителям не требуется дополнительных обращений в иные органы и организации.

1.3.3. Информацию об органах (организациях), указанных в пункте 1.3 настоящего Административного регламента, заявители могут получить следующими способами:

направление запросов в письменном виде по адресам органов (организаций), указанных в пункте 1.3 настоящего Административного регламента, в электронном виде по указанным адресам электронной почты органов (организаций);

по справочным телефонам работников органов (организаций), указанных в пункте 1.3 настоящего Административного регламента;

на Портале «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» (www.gu.spb.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Портал), на официальных сайтах органов (организаций), указанных в пункте 1.3 настоящего Административного регламента;

при личном обращении на прием к работникам органов (организаций) в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 1.3 настоящего Административного регламента;

в Центре телефонного обслуживания МФЦ (573-90-00);

при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным в помещениях МФЦ, указанных в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту; на улицах Санкт-Петербурга и в вестибюлях станций Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Санкт-Петербургский метрополитен» по адресам, указанным на Портале.

На стендах, размещенных в помещениях Местной администрации и МФЦ, размещается следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

перечень органов (организаций), участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

график (режим) работы, телефоны, адреса электронной почты органов (организаций), осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

адреса органов (организаций), участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

контактная информация об органах (организациях), участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги;

последовательность посещения заявителем органов (организаций), участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе получаемых Местной администрацией без участия заявителя;

образец заполненного заявления.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

Краткое наименование муниципальной услуги: консультирование потребителей.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Местной администрацией.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Местной администрацией во взаимодействии с МФЦ.

Должностным лицам Местной администрации запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

направление письменного ответа по существу обращения;

отказ в предоставлении муниципальной услуги в виде письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин.

Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю Местной администрацией, МФЦ, направляется через отделения федеральной почтовой связи.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать двадцати трех рабочих дней с момента регистрации заявления.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.12.2009 № 1593 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге»;

Устав муниципального образования Муниципального округа №65

постановление Местной администрации № 512 от 31.05.2011г.

«О порядке разработки и утверждения Местной администрацией Муниципального образования Муниципального округа №65 административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. 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:

письменное заявление (по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту);

документ, удостоверяющий личность[2].

При обращении представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги;

документы, подтверждающие полномочия представителя.

Документы, прилагаемые к заявлению, после копирования возвращаются заявителю.

2.7. 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, действующим законодательством не предусмотрен.

2.8. Должностным лицам Местной администрации запрещено 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 органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов и организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010

---

[2] 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 ФМС России от 30.11.2012 № 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.

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрено.

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является непредставление в Местную администрацию всех необходимых документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Административного регламента.

2.11. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.12. Пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и необходимых документов в Местной администрации не должен превышать пятнадцати минут;

б) срок ожидания в очереди при получении документов в Местной администрации не должен превышать пятнадцати минут;

в) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в МФЦ не должен превышать пятнадцати минут;

г) срок ожидания в очереди при получении документов в МФЦ не должен превышать пятнадцати минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.14.1. При личном обращении заявителя в Местную администрацию регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется работником Местной администрации в присутствии заявителя, которому выдается расписка с присвоенным регистрационным номером. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более тридцати минут.

Регистрация заявления осуществляется Местной администрацией в течение одного рабочего дня с момента получения Местной администрацией документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в форме электронного документа или документа на бумажном носителе.

2.14.2. При личном обращении заявителя в МФЦ запрос о предоставлении муниципальной услуги регистрируется работником МФЦ в присутствии заявителя, которому выдается расписка с регистрационным номером, присвоенным межведомственной автоматизированной информационной системой предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ составляет не более пятнадцати минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях Местной администрации и МФЦ. 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 должны быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений), стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3 настоящего Административного регламента.

Помещения МФЦ должны отвечать основным положениям стандарта комфортности.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Количество взаимодействий заявителя с Местной администрацией либо МФЦ – не более двух.

2.16.2. Продолжительность взаимодействий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги указаны в разделе III настоящего Административного регламента.

2.16.3. Способы предоставления муниципальной услуги заявителю:

непосредственно при посещении Местной администрации;

посредством МФЦ.

2.16.4. Способы информирования заявителя о результатах предоставления или приостановлении муниципальной услуги: по телефону, по электронной почте, в письменном виде.

Способ информирования заявителя о результатах предоставления или приостановлении муниципальной услуги указывается в заявлении.

2.16.5. Количество документов, необходимых для предоставления заявителем в целях получения муниципальной услуги – два.

2.16.6. Осуществление Местной администрацией межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.16.7. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать двадцати трех рабочих дней с момента регистрации заявления.

2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

Прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги могут быть осуществлены посредством МФЦ.

Места нахождения и графики работы МФЦ приведены в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, а также размещены на Портале.

Центр телефонного обслуживания МФЦ – 573-90-00.

Адрес сайта и электронной почты: www.gu.spb.ru/mfc, e-mail: knz@mfcspb.ru.

При предоставлении муниципальной услуги подразделения МФЦ осуществляют:

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 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.

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.

Работник Местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения, 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.

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

За предоставлением муниципальной услуги заявители могут обращаться с заявлением на бумажном носителе в Местную администрацию либо в МФЦ.

Описание последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

прием и регистрация заявления и документов в Местной администрации;

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги.

3.1. Прием и регистрация заявления и документов в Местной администрации

3.1.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры:

поступление (посредством личного обращения заявителя либо посредством организаций почтовой связи, от МФЦ) заявления в Местную администрацию и прилагаемых документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента (далее – комплект документов).

3.1.2. Содержание административной процедуры

Работник Местной администрации, ответственный за прием комплекта документов, при обращении граждан в Местную администрацию:

определяет предмет обращения;

устанавливает личность гражданина и его полномочия;

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 Местной администрации, ответственным за 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;

проверяет наличие документов и дает их оценку на предмет соответствия перечню документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

ксерокопирует документы (в случае необходимости) для формирования личного дела, заверяет копии документов. Копии заверяются подписью лица, ответственного за прием документов, с указанием его должности, фамилии и инициалов, а также даты заверения копии;

фиксирует факт приема документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в журнале регистрации;

выдает заявителю расписку о приеме документов с указанием их перечня и даты приема (расписка не выдается в случае поступления документов по почте, а также по информационным системам общего пользования);

в случае предоставления комплекта документов, не соответствующего пункту 2.6 настоящего Административного регламента, 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;

передает заявление и комплект документов для принятия решения работнику Местной администрации, ответственному за подготовку проекта решения.

Работник Местной администрации, ответственный за прием комплекта документов, при обращении заявителей посредством МФЦ:

получает копии документов и реестр документов из МФЦ в электронном виде (в составе пакетов электронных дел получателей муниципальной услуги) и (или) на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов документов);

проводит сверку реестра документов с представленными документами;

проверяет наличие документов и дает их оценку на предмет соответствия перечню документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

фиксирует факт приема документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в журнале регистрации;

передает заявление и комплект документов для принятия решения работнику Местной администрации, ответственному за подготовку проекта решения.

3.1.3. Продолжительность административной процедуры не должна превышать одного рабочего дня с даты поступления комплекта документов в Местную администрацию.

3.1.4. Ответственные за выполнение административной процедуры должностные лица:

работник Местной администрации, который решением Главы Местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги.

3.1.5. Критерии принятия решения в рамках административной процедуры:

соответствие комплекта документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

3.1.6. Результат административной процедуры:

выдача заявителю расписки о приеме документов с указанием их перечня и даты приема;

передача работником Местной администрации, ответственным за прием комплекта документов, заявления и комплекта документов работнику Местной администрации, ответственному за подготовку проекта решения.

3.1.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

регистрация заявления и документов в журнале регистрации.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги

3.2.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры:

получение работником Местной администрации, ответственным за подготовку проекта решения, заявления и комплекта документов от работника Местной администрации, ответственного за прием комплекта документов.

3.2.2. Содержание административной процедуры

Работник Местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения:

проверяет данные заявителя и представленные им сведения;

анализирует данные, представленные заявителем, с целью принятия решения о возможности исполнения запроса:

в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги готовит проект решения Местной администрации о предоставлении муниципальной услуги, а также письменный ответ по существу обращения (по форме согласно приложению № 4 к настоящему Административному регламенту);

в случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги готовит проект письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин в адрес заявителя (по форме согласно приложению № 5 к настоящему Административному регламенту);

передает подготовленные документы Главе Местной администрации.

Глава Местной администрации:

изучает представленные документы и подписывает их;

в случае несогласия – излагает замечания и возвращает указанные документы на доработку.

После подписания Главой Местной администрации указанных документов работник Местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения:

регистрирует их в журнале регистрации;

направляет решение Местной администрации о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу обращения либо письмо о невозможности исполнения запроса с указанием причин заявителю. В случае волеизъявления заявителя получить результат предоставления муниципальной услуги в МФЦ направляет указанные документы в МФЦ для последующей передачи заявителю.

3.2.3. Продолжительность административной процедуры не должна превышать шестнадцати рабочих дней.

3.2.4. Ответственными за выполнение административной процедуры являются:

работник Местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения;

Глава Местной администрации.

3.2.5. Критерии принятия решения в рамках административной процедуры:

наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10.2 настоящего Административного регламента.

3.2.6. Результат административной процедуры и порядок передачи результата:

направление заявителю (либо в МФЦ) решения Местной администрации о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу обращения либо письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин.

3.2.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

регистрация в журнале регистрации решения Местной администрации о предоставлении муниципальной услуги либо письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой (заместителем главы) Местной администрации.

4.2. Глава (заместитель главы) Местной администрации осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками Местной администрации;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками Местной администрации особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Глава (заместитель главы) Местной администрации, а также муниципальные служащие, непосредственно предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятию мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность Главы (заместителя главы) Местной администрации, а также служащих, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, закреплена в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, муниципальные служащие несут ответственность за:

требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

4.4. Руководитель МФЦ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками МФЦ;

полнотой принимаемых работниками МФЦ от заявителя документов и комплектности документов для передачи их в Местную администрацию;

своевременностью и полнотой передачи в Местную администрацию принятых от заявителя документов;

своевременностью и полнотой доведения до заявителя принятых от Местной администрации информации и документов, являющихся результатом решения о предоставлении муниципальной услуги, принятого Местной администрацией;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением сотрудниками подразделения особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

Персональная ответственность руководителя МФЦ и работников МФЦ закреплена в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Работники МФЦ несут ответственность за:

полноту приема комплекта документов у заявителя, в случае если несоответствие представленных документов, указанных в настоящем Административном регламенте, явилось основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги;

своевременность информирования заявителя о результате предоставления муниципальной услуги;

требование для предоставления муниципальной услуги документов и (или) платы, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги.

4.5. В рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Глава (заместитель главы по принадлежности вопроса) Местной администрации ежеквартально осуществляет выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия муниципальными служащими решений, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

Руководитель МФЦ осуществляет плановые и внеплановые проверки деятельности работников МФЦ в соответствии с положением о проведении проверок.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Местной администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих Местной администрации

5.1. 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. 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.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ Местной администрации, должностного лица Местной администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Местной администрацией по адресу и в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 1.3.1.1 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.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. 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)» или Портала.

При подаче жалоб в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

5.6. Жалоба рассматривается Местной администрацией.

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.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Местной администрацией. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Местной администрации.

5.7. Жалоба должна содержать:

наименование Местной администрации, должностного лица Местной администрации либо муниципального служащего Местной администрации, решения и действия (бездействие) 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.

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

5.9. Жалоба, поступившая в Местную администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом Местной администрации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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 регистрации.

5.10. 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 администрации 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.

5.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам жалобы указываются:

наименование Местной администрации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного лица Местной администрации, приявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Местной администрации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Местной администрации.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.12. Местная администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

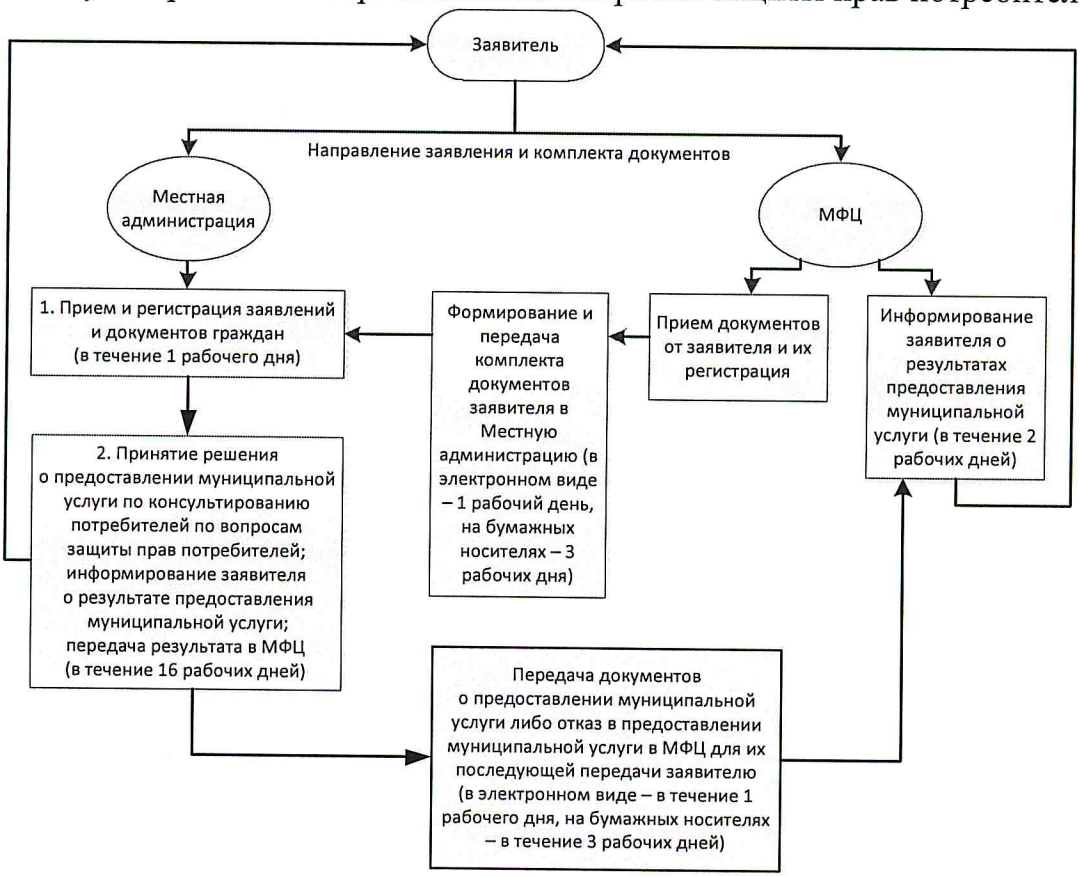
5.13. Местная администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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.

Приложение № 1
к Административному регламенту Местной
администрации муниципального образования
Муниципального округа №65 по предоставлению
муниципальной услуги по консультированию
потребителей по вопросам защиты прав потребителей

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей



Приложение № 2
к Административному регламенту Местной администрации
муниципального образования Муниципального округа №65
по предоставлению муниципальной услуги
по консультированию потребителей
по вопросам защиты прав потребителей

Адреса структурных подразделений Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

№	Наименование структурного подразделения	Почтовый адрес	Справочный телефон	Адрес электронной почты	График работы
1	Многофункциональный центр Адмиралтейского района	Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 55-57, литер А	573-90-00 или 573-99-80	knz@mfcspb.ru	Ежедневно с 09.00 до 21.00 без перерыва на обед
2	Многофункциональный центр Василеостровского района	Санкт-Петербург, 15-я линия В.О., д. 32	573-90-00 или 573-94-85		
3	Сектор № 1 Многофункционального центра Василеостровского района	Санкт-Петербург, ул. Нахимова, д. 3, корп. 2, литер А	573-90-00 или 576-20-86		
4	Многофункциональный центр Выборгского района	Санкт-Петербург, Новороссийская ул., д. 18	573-90-00 или 573-99-85		
5	Сектор № 1 Многофункционального центра Выборгского района	Санкт-Петербург, Придорожная аллея, д. 17, литер А	573-90-00 или 573-94-80		
6	Многофункциональный центр Калининского района	Санкт-Петербург, Гражданский пр., д. 104, корп. 1, литер А	573-90-00 или 576-08-01		
7	Сектор № 1 Многофункционального центра	Санкт-Петербург, Кондратьевский пр., д. 22, литер А	573-90-00 или 573-96-95		

	Калининского района				
8	Многофункциональный центр Кировского района	Санкт-Петербург, пр. Стачек, д. 18	573-90-00 или 573-94-95		
9	Сектор № 1 Многофункционального центра Кировского района	Санкт-Петербург, пр. Народного Ополчения, д. 101, литер А, помещение 5Н	573-90-00 или 573-90-28		
10	Многофункциональный центр Колпинского района	Санкт-Петербург, г. Колпино, пр. Ленина, д. 22	573-90-00 или 573-96-65		
11	Сектор № 1 Многофункционального центра Колпинского района	пос. Металлострой, Садовая ул., д. 21, корп. 3	573-90-00 или 573-90-07		
12	Многофункциональный центр Красногвардейского района	Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., д. 60, литер А	573-90-00 или 573-90-30		
13	Многофункциональный центр Красносельского района	Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого, д. 36, корп. 6	573-90-00 или 573-99-90		
14	Сектор № 1 Многофункционального центра Красносельского района	г. Красное Село, ул. Освобождения, д. 31, корп. 1, литер А	573-90-00 или 417-25-65		
15	Многофункциональный центр Кронштадтского района	Санкт-Петербург, г. Кронштадт, пр. Ленина, д. 39а, литер А	573-90-00 или 610-18-56		
16	Многофункциональный центр Московского района	Санкт-Петербург, Благодатная ул., д. 41, литер А	573-90-00 или 573-99-30		
17	Сектор № 1 Многофункционально	Санкт-Петербург, Новоизмайловский	573-90-00 или 573-90-09		

	го центра Московского района	пр., д. 34, корп. 2			
18	Многофункциональный центр Курортного района	Санкт-Петербург, г. Сестрорецк, ул. Токарева, д. 7, литер А	573-90-00 или 573-96-70		
19	Многофункциональный центр Невского района	Санкт-Петербург, пр. Большевиков, д. 8, корп. 1, литер А	573-90-00 или 573-96-75		
20	Сектор № 1 Многофункционального центра Невского района	Санкт-Петербург, ул. Седова, д. 69, корп. 1, литер А	573-90-00 или 573-96-80		
21	Многофункциональный центр Петроградского района	Санкт-Петербург, Каменноостровский пр., д. 55, литер Г	573-90-00 или 573-96-90		
22	Сектор № 1 Многофункционального центра Петроградского района	Санкт-Петербург, ул. Красного Курсанта, д. 28	573-90-00 или 573-90-21		
23	Многофункциональный центр Петродворцового района	Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Братьев Горкушенко, д. 6, литер А	573-90-00 или 573-99-41		
24	Сектор № 1 Многофункционального центра Петродворцового района	Санкт-Петербург, г. Ломоносов, ул. Победы, д. 6, литер А	573-90-00 или 573-97-86		
25	Многофункциональный центр Приморского района	Санкт-Петербург, аллея Котельникова, д. 2, корп. 2, литер А	573-90-00 или 573-90-60		
26	Сектор № 1 Многофункционального центра	Санкт-Петербург, Новоколомяжский пр., д. 16/8, литер А	573-90-00 или 573-96-60		

	Приморского района				
27	Сектор № 2 Многофункционального центра Приморского района	Санкт-Петербург, Богатырский пр., д. 52/1, литер А	573-90-00 или 573-94-90		
28	Сектор № 3 Многофункционального центра Приморского района	Санкт-Петербург, Шуваловский пр., д. 41, корп. 1, литер А	573-90-00 или 573-91-04		
29	Многофункциональный центр Пушкинского района	Санкт-Петербург, г. Пушкин, Малая ул., д. 17/13, литер А	573-90-00 или 573-99-46		
30	Сектор № 1 Многофункционального центра Пушкинского района	Санкт-Петербург, пос. Шушары, Пушкинская ул., д. 38, литер А	573-90-00 или 573-91-09		
31	Сектор № 2 Многофункционального центра Пушкинского района	Санкт-Петербург, г. Павловск, Песчаный пер., д. 11/16	573-90-00 или 573-90-04		
32	Многофункциональный центр Фрунзенского района	Санкт-Петербург, Дунайский пр., д. 49/126, литер А	573-90-00, 573-96-85, 573-96-89		
33	Сектор № 1 Многофункционального центра Фрунзенского района	Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 2, корп. 1, литер А	573-90-00 или 576-07-95		
34	Многофункциональный центр Центрального района	Санкт-Петербург, Невский пр., д. 174, литер А	573-90-00 или 573-90-57		

Приложение № 3
к Административному регламенту Местной администрации
муниципального образования Муниципального округа №65
по предоставлению муниципальной услуги
по консультированию потребителей
по вопросам защиты прав потребителей

Заявление принято:

_____

(дата)

и зарегистрировано под
№ _____

Специалист:_____

В _____
(наименование органа местного самоуправления)
_____
от Ф. _____
И. _____
О. _____
Адрес места жительства (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 .....

Дата «_____» _____20__ г. Подпись заявителя _____

Заявление и документы
гр. _____

Принял «_____» _____ 20_____ г. № _____
Подпись специалиста_____

Приложение № 4
к Административному регламенту Местной
администрации муниципального образования
Муниципального округа №65 по предоставлению
муниципальной услуги по консультированию
потребителей по вопросам защиты прав потребителей

_____
(Ф.И.О. заявителя в дательном падеже)
_____
(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!

Местная администрация Муниципального образования _____, рассмотрев Ваше заявление (Вх.№ _____ от _____), настоящим сообщает Вам следующую информацию по интересующему Вас вопросу:

_____

_____.

(информация — консультация по вопросам защиты прав потребителей)

Глава Местной администрации _____ /_____/
(подпись) (И.О., фамилия)

М.П.

Исполнитель: _____

Приложение № 5
к Административному регламенту Местной администрации
муниципального образования Муниципального округа №65
по предоставлению муниципальной услуги
по консультированию потребителей
по вопросам защиты прав потребителей

_____
(Ф.И.О. заявителя в дательном падеже)

_____
(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!

Местная администрация муниципального образования_____, рассмотрев Ваше заявление (вх. № _____ от __.__.____), настоящим сообщает Вам об отказе в предоставлении муниципальной услуги по причине

_____
(причины отказа в предоставлении муниципальной услуги)

Глава Местной администрации _____ /_____/
(подпись) (И.О., фамилия)

М.П.

Исполнитель: _____
(Ф.И.О.)