

# Местная администрация города Зеленогорска



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 августа 2012 года № 169

### **Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Главу Местной администрации города Зеленогорска И.А. Долгих.

Глава Местной администрации  
города Зеленогорска

И.А.Долгих

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

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги: Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальных служащих (должностных лиц) Местной администрации города Зеленогорска (далее - Местной администрации), осуществляющих полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется жителям (в соответствии с регистрацией), внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск (далее – муниципальное образование город Зеленогорск).

1.3. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть физические лица, указанные в пункте 1.2. настоящего Административного регламента.

От их имени могут действовать лица, действующие в соответствии с законом без доверенностей; представители – в силу полномочий по доверенности.

1.4. Информация об Административном регламенте и муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещении Местной администрации города Зеленогорска, а также с использованием средств телефонной связи, электронной техники, посредством размещения на официальном сайте муниципального образования город Зеленогорск, в средствах массовой информации.

1.5. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным служащим Местной администрации по адресу: 197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, улица Исполкомская, д.5.

График (режим) работы Местной администрации:

понедельник-четверг 10.00-18.00; пятница 10.00-17.00; выходной — суббота, воскресенье.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при устном или письменном обращении, включая обращение по электронной почте (электронный адрес для направления в Местную администрацию электронных сообщений по вопросам предоставления муниципальной услуги: [olga.alexandrova@terijoki.spb.ru](mailto:olga.alexandrova@terijoki.spb.ru). по телефону (факс): 433-80-63.

Информация об Административном регламенте, в том числе о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещена:

- на официальном сайте муниципального образования город Зеленогорск в сети Интернет по адресу: <http://www.zelenogorsk.spb.ru>.

- на информационных стендах, расположенных в помещении Местной администрации, предназначенном для приема граждан.

1.6. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- адрес Местной администрации, контактная информация о Местной администрации;
- график (режим) работы Местной администрации, часы приема должностных лиц Местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- категории граждан, имеющие право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- иная информация о предоставлении муниципальной услуги.

1.7. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с гражданами при ответе на телефонные звонки, устные или письменные обращения:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальный служащий подробно и в корректной форме информирует обратившихся граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;

- ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании Местной администрации, фамилии, имени, отчестве и должности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок;

- муниципальный служащий, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других сотрудников;

- в случае если муниципальный служащий, к которому обратился гражданин, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает гражданину назначить другое удобное для гражданина время для консультации;

- ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона муниципального служащего, оформившего ответ.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются служащими Местной администрации, с учетом времени подготовки ответа заявителю в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

1.8. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на сайте муниципального образования город Зеленогорск в сети Интернет размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги: Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;

- перечень должностных лиц Местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- график (режим) работы должностных лиц Местной администрации, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- адрес и контактная информация о Местной администрации;

- настоящий Административный регламент;

- перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Стенды (вывески), содержащие вышеперечисленную информацию, размещаются в помещениях Местной администрации, предназначенных для приема граждан.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Краткое наименование муниципальной услуги: «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Местной администрацией, а именно: муниципальным служащим Местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений, предоставлять консультации по вопросам защиты прав потребителей.

Муниципальный служащий Местной администрации не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) Консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, направленное в письменной форме по итогам рассмотрения обращения заявителей;

2) письменное уведомление о переадресовании обращения заявителей в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3) ответ на устное обращение заявителей по вопросам защиты прав потребителей, поступившее в ходе личного приема, может быть дан устно, в случае согласия заявителя.

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги оформляется документом о предоставлении муниципальной услуги (письменный ответ на заявление/справка о предоставлении муниципальной услуги).

Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменным мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги производится в течение 20 дней со дня регистрации заявления.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации ;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 г. № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» (ст. 10);
- Уставом внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

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

- документ, удостоверяющий его личность (паспорт);
- заявление по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

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

- заявление по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту;
- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

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

а) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.2. настоящего Административного регламента;

б) непредставление заявителем документов, указанных в п. 2.7. настоящего Административного регламента;

в) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие заявителя признакам, указанным в пункте 1.2. Административного регламента.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

- срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.12. Продолжительность приёма (приёмов) должностного лица (ответственного специалиста):

- средняя продолжительность приема (приемов) заявителя должностным лицом (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.13. Регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 1 дня с момента поступления заявления со всеми необходимыми документами.

2. 14. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в помещении Местной администрации - местах предоставления муниципальной услуги. Помещения должны быть

снабжены соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникoй), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

#### 2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность услуг и доступность информации о муниципальной услуге.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги также являются соблюдение сроков его предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

Оценка доступности и качества муниципальной услуги осуществляется на основе мониторинга, при котором реализуется получение информации:

- о доступности предоставляемой муниципальной услуги;
- о качестве предоставляемой муниципальной услуги;
- о степени удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги;
- о потребностях в муниципальной услуге.

#### 2.16. В электронной форме муниципальная услуга предоставляется.

#### 2.17. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица Местной администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

Должностные лица Местной администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, устно или письменно извещают граждан о дате и времени предоставления муниципальной услуги.

Заявитель в случае невозможности получения муниципальной услуги в предлагаемый срок своевременно уведомляет должностных лиц Местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица Местной администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

### III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;

3.2. Регистрация запроса (заявления) в Журнале регистрации входящих документов;

- 3.3. Подготовка проекта ответа заявителю/консультирование и подготовка справки о предоставлении муниципальной услуги;
- 3.4. Подписание проекта ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги;
- 3.5. Регистрация ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги;
- 3.6. Выдача ответа заявителю.

### 3.1. Прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги является подача заявителем письменного заявления на получение муниципальной услуги в адрес Местной администрации, с представлением документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

Заявление на получение муниципальной услуги письменно можно подать следующими способами:

- лично жителем муниципального образования город Зеленогорск по адресу: город Зеленогорск, улица Исполкомская, д.5, понедельник-четверг 10.00-18.00; пятница 10.00-17.00; выходной — суббота, воскресенье.

- уполномоченным представителем жителя муниципального образования город Зеленогорск лично по адресу: город Зеленогорск, улица Исполкомская, д.5, понедельник-четверг 10.00-18.00; пятница 10.00-17.00; выходной — суббота, воскресенье.

- почтовым отправлением, направленным по почтовому адресу Местной администрации: 197720 Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, улица Исполкомская, д.5 (в случае направления заявления почтовым отправлением все прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально).

3.1.2. Критериями принятия решения при приеме запроса (заявления), с приложением необходимых документов, являются:

- соблюдение письменной формы заявления,
- соответствие ее формы форме в соответствии с приложением № 1 к настоящему Административному регламенту,
- соответствие заявителя требованиям, изложенным в пункте 1.2. настоящего Административного регламента;
- подписание и подача заявления уполномоченным лицом,
- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах,
- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;
- наличие всех необходимых документов по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с требованиями пункта 2.7. настоящего Административного регламента.

3.1.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий Местной администрации, который распоряжением Местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей.

3.1.4. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 25 минут.

3.1.5. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- 1) проверка представленных заявителем заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;
- 3) формирование пакета документов, в случае принятия решения по предоставлению муниципальной услуги, направление их на регистрацию:
  - муниципальный служащий устанавливает предмет обращения, проверяет документы,

удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия представителей;

- при приеме документов муниципальный служащий осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги в соответствии с требованиями пункта 2.7. настоящего Административного регламента;
- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;
- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;
- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа муниципальный служащий сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.1.6. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является:

- при принятии решения о приеме заявления - визирование муниципальным служащим заявления;

- при принятии решения об отказе в приеме заявления – уведомление заявителей о наличии обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. По желанию заявителей, а также в обязательном порядке в случае направления заявителем заявления по почте, указанное уведомление составляется в письменной форме, подписывается муниципальным служащим и регистрируется.

3.1.7. Муниципальный служащий, завизировавший заявление, передает указанное заявление (с приложением поступивших документов) на регистрацию.

### 3.2. Регистрация запроса (заявления) в Журнале регистрации входящих документов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации запроса (заявления) в Журнале регистрации входящих документов является факт завершения административной процедуры по приему запроса (заявления) с приложением необходимых документов и проверке представленных документов.

3.2.2. Критерием принятия решения при регистрации заявления является наличие визы муниципального служащего на заявлении.

3.2.3. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация заявления в Журнале регистрации входящих документов.

3.2.4. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация поступившего заявления в Журнале регистрации входящих документов и проставление даты и входящего номера на поступившем заявлении, визирование заявления Главой Местной администрации.

3.2.5. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий Местной администрации, в должностные обязанности которого входит регистрация входящих документов.

3.2.6. Срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 1 дня.

3.2.7. Муниципальный служащий Местной администрации, ответственный за выполнение данной административной процедуры, передает указанное заявление с визой Главы Местной администрации (с приложением поступивших документов) на исполнение.

### 3.3. Подготовка проекта ответа заявителю / консультирование и подготовка справки о предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке проекта ответа заявителю / консультированию и подготовке справки о предоставлении муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации запроса (заявления) в Журнале регистрации входящих документов и передача заявления ответственному муниципальному служащему с визой Главы Местной администрации.

3.3.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий Местной администрации, который распоряжением Местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги.

3.3.3. Время выполнения данной процедуры составляет не более 14 дней.

3.3.4. При рассмотрении заявления о получении муниципальной услуги письменно, осуществляется подборка информации, ее отражение в проекте письма - ответа Местной администрации и, при необходимости, подготавливаются образцы документов, регламентирующие порядок создания товариществ собственников жилья, в целях получения заявителем наиболее полной консультации.

При осуществлении консультирования заявителей муниципальным служащим устно на личном приеме осуществляется следующее:

- уточняется объем и виды необходимой информации заявителю в целях осуществления полной (развернутой) консультации заявителя;
- осуществляется устная консультация заявителя;

3.3.5. Критерием принятия решения о подготовке проекта ответа заявителю/консультировании является факт проживания (регистрации) заявителя на территории Муниципального образования город Зеленогорск.

3.3.6. Результатом административной процедуры является подготовка проекта письма-ответа Местной администрации (при предоставлении муниципальной услуги письменно) или получение консультации (информации и при необходимости образцов документов) заявителем на личном приеме и подготовка справки о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту (при предоставлении муниципальной услуги устно).

3.3.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является визирование муниципальным служащим проекта письма-ответа Местной администрации с приложением необходимых документов или визирование муниципальным служащим, осуществившим консультирование на личном приеме, справки о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.8. Муниципальный служащий, подготовивший проект документа (письма-ответа Местной администрации / справки о предоставлении муниципальной услуги), визирует и передает его на проверку и подписание Главе Местной администрации.

### 3.4. Подписание проекта ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала осуществления действия по подписанию проекта ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по подготовке проекта ответа заявителю / консультированию и

подготовке справки о предоставлении муниципальной услуги и передача Главе Местной администрации завизированного муниципальным служащим проекта письма-ответа Местной администрации или завизированная муниципальным служащим, осуществившим консультирование на личном приеме, справки о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. После получения документа, указанного в подпункте 3.3.8. настоящего Административного регламента, Глава Местной администрации осуществляет их проверку на соответствие действующему законодательству и полноту представляемой информации.

3.4.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является Глава Местной администрации.

3.4.4. Время выполнения данной процедуры составляет не более 2 дней.

3.4.5. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является соответствие подготовленного и завизированного муниципальным служащим проекта письма-ответа Местной администрации, справки о предоставлении муниципальной услуги действующему законодательству, полнота предоставляемой информации.

3.4.6. Результатами выполнения административной процедуры являются:

- подписание Главой Местной администрации проекта письма-ответа Местной администрации;
- визирование Главой Местной администрации справки о предоставлении муниципальной услуги;
- в случае принятия Главой Местной администрации решения о не подписании проекта письма – ответа Местной администрации / о не визировании справки о предоставлении муниципальной услуги - направление муниципальному служащему документов на доработку.

3.4.7. Способами фиксации результатов выполнения административной процедуры являются:

- проставление Главой Местной администрации подписи на проекте письма-ответа Местной администрации / на справке о предоставлении муниципальной услуги;
- в случае направления муниципальному служащему документов на доработку – проставление Главой Местной администрации на проекте письма-ответа Местной администрации / на справке о предоставлении муниципальной услуги резолюции, с указанием обоснования не подписания (не визирования) документов.

3.4.8. После подписания проекта письма-ответа Местной администрации / визирования справки о предоставлении муниципальной услуги, либо после проставления резолюции на указанных документах, Глава Местной администрации передает документы муниципальному служащему, указанному в подпункте 3.5.2., для регистрации и выдачи (направления) заявителю / для направления на доработку.

3.4.9. В случае направления Главой Местной администрации документов на доработку, муниципальный служащий в течение 3-х дней со дня их поступления устраняет выявленные недостатки и направляет документы на подписание Главе Местной администрации.

### 3.5. Регистрация ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги

3.5.1. Основанием для начала осуществления действия по регистрации ответа заявителю / справки о предоставлении муниципальной услуги является подписанный Главой Местной администрации проект письма-ответа Местной Администрации / завизированная Главой Местной администрации справка о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий Местной администрации, в чьи должностные обязанности входит регистрация исходящей документации.

3.5.3. Муниципальный служащий, указанный в подпункте 3.5.2. настоящего Административного регламента, осуществляет регистрацию письма-ответа Местной администрации в «Журнале регистрации исходящих документов» / регистрацию справки о предоставлении муниципальной услуги в «Журнале приема граждан», в случае предоставления муниципальной услуги ответственным муниципальным служащим устно на личном приеме.

3.5.4. Время выполнения данной процедуры составляет не более 1 дня.

3.5.5. Критерий принятия решения при выполнении данной административной процедуры:

- по заявлениям на предоставление муниципальной услуги письменно, определяется наличием или отсутствием подписи Главы Местной администрации на проекте письма-ответа Местной администрации с приложением необходимых документов;
- по заявлениям на предоставление муниципальной услуги устно, определяется наличием или отсутствием визы Главы Местной администрации на справке о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.6. Результатом административной процедуры является регистрация письма-ответа Местной администрации, содержащего в себе консультацию, с приложением необходимых документов, / регистрацию справки о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация письма-ответа заявителю / регистрация справки о предоставлении муниципальной услуги путем проставления на указанных документах регистрационного номера и даты регистрации.

### 3.6. Выдача ответа заявителю

3.6.1. Основанием для начала осуществления действия по выдаче ответа заявителю о предоставлении муниципальной услуги является факт регистрации письма-ответа местной Администрации в «Журнале регистрации исходящих документов» / регистрации справки о предоставлении муниципальной услуги в «Журнале приема граждан»

3.6.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий Местной администрации, в чьи должностные обязанности входит регистрация исходящей документации.

3.6.3. Муниципальный служащий, указанный в подпункте 3.6.2. настоящего Административного регламента, информирует заявителя о подготовке письма-ответа по телефону (либо по электронной почте), указанному в заявлении, и согласует с ним способ получения ответа заявителем.

#### Заявителю обеспечиваются следующие способы получения ответа:

- направление зарегистрированного ответа Местной администрации заявителю по указанному в заявлении адресу почтовым отправлением,
- получение лично заявителем или уполномоченным представителем заявителя в день обращения под подпись в соответствующем журнале.

По желанию заявителя дополнительно возможно направление зарегистрированного ответа Местной администрации по указанному в заявлении электронному адресу электронной почтой.

3.6.4. Время выполнения данной процедуры составляет не более 5 дней со дня регистрации ответа.

3.6.5. В случае если заявитель (уполномоченный представитель заявителя), изъявивший желание получить ответ лично, до истечения срока направления ответа заявителю предусмотренному настоящим Административным регламентом, не осуществит действий по получению ответа лично, муниципальный служащий, указанный в подпункте 3.6.2. настоящего Административного регламента, обязан осуществить направление зарегистрированного ответа Местной администрации заявителю по указанному в заявлении адресу в последний день истечения такого срока.

3.6.6. Муниципальный служащий, осуществивший консультирование, предлагает заявителю осуществить отметку в справке о предоставлении муниципальной услуги о факте получения консультации и о степени полноты полученной информации.

3.6.7. Критерием принятия решения по выполнению административного действия является:

- по направлению письма-ответа заявителю является выраженное заявителем пожелание о способе получения ответа;
- по информированию заявителя о получении муниципальной услуги на личном приеме является степень полноты полученной информации в процессе консультации.

3.6.8. Результатом данной административной процедуры является информирование заявителя о подготовке ответа и выдача (направление) ответа заявителю.

3.6.9. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение отметки о способе получения ответа в «Журнал регистрации исходящих документов» / внесение отметки о проведении консультации на личном приеме в «Журнал приема граждан».

#### IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятию решений ответственными должностными лицами осуществляет Глава Местной администрации на стадии подписания ответа заявителям.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги может осуществляться по средствам плановых и внеплановых проверок. График проведения плановых проверок и решение о проведении внеплановой проверки утверждается распоряжением Местной администрации. Ответственные должностные лица по проведению плановых и внеплановых проверок определяются распоряжением Местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе Местной администрации;
- рекомендации должностным лицам Местной Администрации по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;

- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, N личного дела, характер ошибки (нарушения));
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Глава Местной администрации осуществляет контроль над устранением муниципальными служащими Местной Администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

4.7. В случае выявления, в ходе текущих контрольных мероприятий, плановых и внеплановых проверок, фактов нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и/ или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

## V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА АДМИНИСТРАЦИИ ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Местной администрации, должностного лица Местной администрации, либо муниципального служащего регулируется Главой 2.1. Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается на имя Главы Местной администрации города Зеленогорска.

5.3. Должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб является Глава Местной администрации города Зеленогорска.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламенту  
«Консультирование 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 \_\_\_\_\_  
дата рождения заявителя \_\_\_\_\_  
адрес и телефон фактического места проживания  
\_\_\_\_\_  
адрес электронной почты (при наличии)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу предоставить консультацию по \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(указать суть вопросов необходимых к раскрытию в ходе консультации )

Консультацию прошу осуществить письменно (устно).

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Заявление и документы  
гр. \_\_\_\_\_

Принял « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Административному регламенту  
«Консультирование потребителей по вопросам  
защиты прав потребителей»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_

Санкт-Петербург

**СПРАВКА**

**о предоставлении муниципальной услуги:  
Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей**

Настоящим подтверждается, что предоставление муниципальной услуги:  
Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей  
\_\_\_\_\_ (далее - заявитель)  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

оказано, в связи с чем на руки заявителю выдаются образцы следующих документов:

N п/п	Наименование	Кол-во листов

\_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(должность специалиста) (подпись)

Консультация по вопросам защиты прав потребителей предоставлена

\_\_\_\_\_ (указать степень предоставления муниципальной услуги (в полном объеме, не в полном объеме, не предоставлена) и отразить факт получения/ не получения образцов документов)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя)