



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
ВНУТРИГОРОДСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ПИСКАРЕВКА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «25» декабря 2018 года № 170-э
(в редакции постановлений от 28.05.2019 № 38-э, 24.05.2022 № 45-э, 25.05.2023 № 29-э)

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование
потребителей по вопросам защиты прав потребителей»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», подпунктом 22 пункта 1 статьи 10 Закона Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге», руководствуясь постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», требованием прокуратуры Калининского района Санкт-Петербурга № 14 от 18.06.2018г.,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».
2. Опубликовать настоящее постановление в специальном выпуске муниципальной газеты «Пискаревка».
3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.
4. С момента вступления в силу настоящего постановления признать утратившим силу постановление местной администрации МО Пискаревка от 22.04.2014 года № 32-э «Административный регламент местной администрации муниципального образования муниципальный округ Пискаревка по предоставлению муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей».
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава
местной администрации**

О.А. Шанцева

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка при предоставлении муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (далее – муниципальная услуга).

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

Информация о муниципальной услуге размещена в подсистеме «Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – Портал) (www.gu.spb.ru).

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, а также их уполномоченные представители, обратившиеся в местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявители).

Представлять интересы заявителя вправе доверенное лицо, имеющее следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

1.3.1.1. Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка (далее – местная администрация):

адрес: Санкт-Петербург, Пискаревский пр., д.52, литера А, пом.38-Н;

график работы: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.00; выходные дни – суббота, воскресенье. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час;

телефоны: телефон/факс: (812) 298-33-90;

адрес сайта и электронной почты: www.mo-пискаревка.рф, e-mail: mopiskarevka@yandex.ru.

1.3.1.2. Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Многофункциональный центр, МФЦ):

адрес: Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика, д.10-12, литера 0;

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. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час;

актуальный перечень структурных подразделений Многофункционального центра, места их нахождения, график работы и справочные телефоны указаны на Портале в разделе «Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)»;

центр телефонного обслуживания: (812) 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 исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации.

1.3.3. Информацию об органах (организациях), указанных в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента, по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, заявители могут получить следующими способами (в следующем порядке):

направление запросов в письменном виде по адресам органов (организаций), указанных в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента, в электронном виде по адресам электронной почты указанных органов (организаций);

по справочным телефонам специалистов органов (организаций), указанных в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента;

на Портале (www.gu.spb.ru);

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов (организаций), указанных в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента;

при личном обращении на прием к специалистам органов (организаций) (в дни и часы приема, если установлены);

в центре телефонного обслуживания Многофункционального центра (812) 573-90-00;

при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным в помещениях структурных подразделений Многофункционального центра;

на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

На стендах 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 без участия заявителя;

образец заполненного заявления.

1.3.4. В целях доступности получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги для инвалидов органами (организациями), указанными в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента обеспечивается:

для лиц со стойким нарушением функции зрения:

выполнение информации крупным рельефным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом) и дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для лиц со стойким нарушением функции слуха - предоставление муниципальной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный сурдоперевод;

для лиц с одновременным стойким нарушением функций зрения и слуха - предоставление муниципальной услуги по тифлосурдопереводу, включая обеспечение доступа тифлосурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный тифлосурдоперевод.

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 во взаимодействии с органами (организациями), указанными в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента.

Должностным лицам местной администрации запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, утвержденный нормативным правовым актом муниципального совета внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

направление письменного ответа по существу обращения;

направление (вручение) заявителю отказа в предоставлении муниципальной услуги в виде письма о невозможности исполнения запроса с указанием причин (по форме, согласно Приложению № 3 к настоящему Административному регламенту).

Информирование заявителей о принятом местной администрацией решении:

на бумажном носителе - направление через отделения федеральной почтовой связи или вручение лично заявителю постановления о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

либо направление через отделения федеральной почтовой связи (или электронной почтой, в случае наличия отметки в заявлении) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги возможна на базе структурных подразделений МФЦ.

Результат предоставления муниципальной услуги не учитывается в ведомственной информационной системе, в связи с ее отсутствием.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: не более 23 рабочих дней со дня подачи заявления со всеми необходимыми для предоставления муниципальной услуги документами в местную администрацию или в структурные подразделения МФЦ.

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

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

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 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»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 № 736 «О создании межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23.12.2011 № 1753 «О Порядке межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и органами местного самоуправления в Санкт-Петербурге, а также услуг государственных учреждений, подведомственных исполнительным органам государственной власти Санкт-Петербурга, и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ)»;

распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 01.12.2011 № 51-рп «Об организации межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге»;

распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 29.04.2013 № 34-рп «О мерах по реализации статей 7 и 7.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление местной администрации от 10.05.2011 № 32-э «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Пискаревка».

постановление местной администрации от 27.08.2013 № 51-э «О порядке осуществления защиты прав потребителей на территории муниципального образования муниципальный округ Пискаревка».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителями:

заявление по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту;

документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. В случае обращения доверенного лица или представителя заявителя:

документ, удостоверяющий личность доверенного лица или представителя заявителя, имеющего право на получение муниципальной услуги;

документ, подтверждающий полномочия доверенного лица или представителя заявителя, имеющего право на получение муниципальной услуги.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Форма согласия на обработку персональных данных приведена в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

2.6.2.1. Абзац первый утратил силу.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.6.3. В представляемых документах не допускаются неустойчивые исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов и печатей, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

Документы, прилагаемые к заявлению, представляются в оригиналах или нотариально заверенных копиях, копии документов, не заверенные нотариально, представляются с предъявлением оригиналов.

Документы, прилагаемые к заявлению, после копирования возвращаются заявителю.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в структурные подразделения Многофункционального центра заявителю необходимо предоставить паспорт гражданина Российской Федерации и (или) иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных исполнительных органов, 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 предусмотрено.

2.7.1. Должностным лицам местной администрации запрещено требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является: непредставление необходимых документов; отсутствие в запросе необходимой информации для его исполнения.

2.9.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.10. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрены действующим законодательством.

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

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

срок ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче заявления и необходимых документов в местной администрации не должен превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди при получении документов в местной администрации не должен превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в структурном подразделении МФЦ не должен превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди при получении документов в структурном подразделении МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

2.14.1. При личном обращении заявителя в местную администрацию регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется муниципальным служащим местной администрации в присутствии заявителя, которому выдается расписка с присвоенным регистрационным номером.

Регистрация запроса заявителя осуществляется муниципальным служащим 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 и документа на бумажном носителе.

2.14.2. При личном обращении заявителя в структурное подразделение МФЦ запрос о предоставлении муниципальной услуги регистрируется специалистом структурного подразделения 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 (далее – МАИС ЭГУ).

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.15.1. Указанные помещения 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, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента, должны иметь писчие принадлежности (бланки заявлений, авторучки, бумагу) для

заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

Помещения структурных подразделений МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также иным требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

2.15.2. Вход в здание, в котором предоставляются муниципальные услуги (далее – здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы местной администрации, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Для лиц с нарушением функции зрения вход в здание обозначается с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

Муниципальные служащие местной администрации, предоставляющие муниципальную услугу, осуществляют, при необходимости, помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления муниципальной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения муниципальной услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем муниципальной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.15.3. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга (далее – помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.15.4. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.15.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях должна быть предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.15.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания.

В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.15.7. Территория, прилегающая к местонахождению местной администрации, предоставляющей муниципальную услугу, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

На территории на основных путях движения к зданию должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками, указателями, навесами и опознаваемые с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

2.15.8. Главой местной администрации обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и муниципальным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.15.9. Заместителем главы местной администрации обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

- а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, муниципальной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги в установленных сферах деятельности, иной необходимой инвалидам помощи органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в местах ожидания и приема заявителей.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.16.1. Количество взаимодействий заявителя с местной администрацией либо структурным подразделением МФЦ, участвующими в предоставлении муниципальной услуги – не более 2.

2.16.2. Продолжительность взаимодействия должностных лиц и специалистов при предоставлении муниципальной услуги указана в разделе III настоящего Административного регламента.

2.16.3. Способы предоставления муниципальной услуги заявителю:
непосредственно при посещении местной администрации;
в структурном подразделении МФЦ.

2.16.4. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги – да.

По запросу заявителя муниципальный служащий местной администрации предоставляет информацию о ходе предоставления муниципальной услуги в устной, письменной или в электронной форме.

2.16.5. Способы информирования заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги: в устной либо письменной форме, в том числе через структурные подразделения МФЦ посредством МАИС ЭГУ путем направления уведомления на электронную почту заявителя согласно волеизъявлению заявителя, в соответствии с отметкой в заявлении; смс-информирование посредством Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Санкт-Петербурге.

2.16.6. Количество документов, необходимых для предоставления заявителем в целях получения муниципальной услуги: 2.

2.16.7. Осуществление органом местного самоуправления межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.16.8. Количество документов (информации), которые местная администрация запрашивает без участия заявителя – 0.

2.16.9. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.16.10. Количество административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги, осуществляемых в электронном виде – 0.

2.16.11. Сроки предоставления муниципальной услуги указаны в пункте 2.4 настоящего Административного регламента.

2.16.12. Предусмотрен порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций – да.

Возможные способы оценки заявителями качества предоставления муниципальных услуг:
посредством электронного опроса на Портале;
посредством электронного опроса с помощью информационных терминалов, расположенных в структурных подразделениях МФЦ.

2.16.13. Выдача результата предоставления муниципальной услуги в части выдачи решения о предоставлении муниципальной услуги либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги предусмотрена на базе МФЦ.

2.16.14. Выдача результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрена в электронном виде через Портал.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в структурных подразделениях МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.17.1. Прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги в части выдачи решения о предоставлении муниципальной услуги либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги могут быть осуществлены на базе МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги структурные подразделения МФЦ осуществляют:

прием и заполнение запросов о предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

представление интересов заявителей при взаимодействии с местной администрацией, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие муниципальные услуги;

представление интересов органов, предоставляющих услуги, при взаимодействии с заявителями;

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

взаимодействие с местной администрацией по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

выдачу заявителям документов, полученных от местной администрации, по результатам предоставления муниципальной услуги, а также по результатам предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

прием, обработку информации из информационных систем местной администрации, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

обеспечение бесплатного доступа заявителей к Порталу и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный Портал);

составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления муниципальной услуги местной администрацией, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления муниципальной услуги (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке,

установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в местную администрацию, и указанным гражданам с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг;

Абзац четырнадцатый утратил силу.

В случае подачи документов в местную администрацию посредством структурного подразделения МФЦ работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

определяет предмет обращения;

проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

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 усиленной квалифицированной электронной подписью;

направляет копии документов и реестр документов в местную администрацию, предоставляющую муниципальную услугу:

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) – в течение трех рабочих дней со дня обращения заявителя в структурное подразделение МФЦ.

В случае представления заявителем неполного комплекта документов либо несоответствия представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего Административного регламента (далее – несоответствующий комплект документов), работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, предлагает принять меры по их устранению и обратиться за предоставлением муниципальной услуги повторно.

В случае, когда заявитель настаивает на приеме несоответствующего комплекта документов, а Административным регламентом не предусмотрены основания для отказа в приеме документов, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю собственноручно сделать соответствующую запись на заявлении или заполнить сопроводительное письмо к комплекту документов.

По окончании приема документов работник структурного подразделения МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

Если заявитель отказался от подачи заявления и потребовал возврата представленных документов после отправления электронного дела в местную администрацию, но до направления комплекта документов на бумажных носителях в местную администрацию, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю написать заявление на отзыв обращения, забирает расписку у заявителя (в случае ее наличия), после чего возвращает предоставленные заявителем документы. При этом в МАИС ЭГУ устанавливается соответствующий статус электронного дела.

Если заявитель потребовал возврата предоставленных документов после направления электронного обращения и комплекта документов на бумажном носителе в местную администрацию, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю обратиться непосредственно в местную администрацию.

Должностное лицо местной администрации, ответственное за подготовку проекта решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее – муниципальный служащий ответственный за подготовку проекта решения)», по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, направляет необходимые документы (справки, письма, решения и др.) в структурное подразделение МФЦ для их последующей передачи заявителю:

на бумажном носителе – в срок не более трех рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги.

Не допускается возврат документов заявителя местной администрацией в структурные подразделения МФЦ без рассмотрения.

2.17.2. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме на Портале (www.gu.spb.ru).

Доступ к сведениям о способах предоставления муниципальной услуги, порядку предоставления муниципальной услуги, в том числе, в электронной форме, перечню необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, к форме заявления и формам иных документов выполняется без предварительной авторизации заявителя на Портале. Заявитель может ознакомиться с формой заявления и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, платежными реквизитами и информацией об обязательном заполнении сведений, идентифицирующих платеж заявителя (если услугой предусмотрена уплата государственной пошлины или иного обязательного платежа) на Портале и на федеральном Портале, при необходимости сохранить их на компьютере.

Возможность подачи заявления в электронной форме посредством Портала будет осуществляться в соответствии с распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде».

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

Описание последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

прием и регистрация заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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 заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

обращение заявителя (посредством личного обращения заявителя (представителя заявителя), либо посредством организации почтовой связи, МФЦ) в местную администрацию с заявлением по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту и документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

3.1.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является муниципальный служащий, ответственный за прием и регистрацию заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Содержание и продолжительность выполнения административной процедуры.

Муниципальный служащий местной администрации, ответственный за прием и регистрацию заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при обращении заявителей в местную администрацию:

определяет предмет обращения;

устанавливает личность заявителя и его полномочия;

консультирует заявителей о порядке оформления заявления и проверяет правильность его оформления;

определяет необходимость и способ информирования заявителя о принятом местной администрацией решении по предоставлению муниципальной услуги о чем на заявлении делается соответствующая запись;

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

в случае предоставления при личном обращении заявителя неполного комплекта документов делает на заявлении запись "О предоставлении неполного комплекта документов проинформирован". Факт ознакомления заявителя с записью заверяется его подписью. Если при этом заявитель отказался от подачи заявления и потребовал возврата предоставленных документов, делает на заявлении запись "Настоящее заявление отозвано, документы возвращены заявителю" и возвращает предоставленные заявителем документы;

ксерокопирует документы (в случае необходимости) для формирования личного дела;
фиксирует факт приема заявлений и документов в журнале регистрации на бумажном носителе;

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);

передает заявление и комплект документов заявителя для принятия решения муниципальному служащему местной администрации, ответственному за подготовку решения.

Продолжительность административной процедуры не должна превышать одного рабочего дня.

Муниципальный служащий местной администрации, ответственный за прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством МФЦ:

получает копии документов и реестр документов из МФЦ на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов документов);

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

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

передает комплект документов для принятия решения муниципальному служащему местной администрации, ответственному за подготовку решения.

Продолжительность административной процедуры при передаче документов из МФЦ в электронном виде – 1 рабочий день, в случае направления документов на бумажных носителях – 3 рабочих дня.

3.1.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является соответствие комплекта документов, требованиям, установленным настоящим Административным регламентом.

3.1.5. Результат административной процедуры:
принятие заявлений и документов.

3.1.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:
регистрация заявлений и документов в журнале регистрации на бумажном носителе.

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 муниципальным служащим местной администрации, ответственным за подготовку проекта решения, заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

3.2.2. Ответственные за выполнение административной процедуры:
муниципальный служащий местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

Глава местной администрации.

3.2.3. Содержание и продолжительность выполнения административной процедуры.

Муниципальный служащий 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 с приложением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

в случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги — готовит проект письма (уведомление) в адрес заявителя о невозможности исполнения запроса с указанием причин, по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Административному регламенту;

передает подготовленные документы Главе местной администрации.

Глава местной администрации:

изучает представленные документы;

в случае одобрения – подписывает представленные документы;

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

Муниципальный служащий местной администрации, ответственный за подготовку проекта решения, после подписания главой местной администрации документов:

регистрирует документы в журнале регистрации;

направляет решение местной администрации о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в сфере защиты прав потребителей, 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.

Продолжительность административной процедуры не должна превышать шестнадцать рабочих дней. Срок направления документов о предоставлении муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ для их последующей передачи заявителю в электронном виде – 1 рабочий день, на бумажных носителях – 3 рабочих дня.

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9.1 настоящего Административного регламента.

3.2.5. Результат административной процедуры:

направление заявителю (или в МФЦ для последующей передачи заявителю) посредством почтовой связи (либо выдача заявителю в местной администрации) постановления о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в сфере защиты прав потребителей.

направление заявителю посредством почтовой связи либо электронной почтой уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

регистрация в соответствующем журнале факта отправки почтовой связью в адрес заявителя (либо факта получения заявителем в местной администрации) постановления о предоставлении муниципальной услуги с приложением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в сфере защиты прав потребителей;

либо регистрация в соответствующем журнале факта отправки заявителю почтовой связью либо электронной почтой уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

в случае волеизъявления заявителя получить результат предоставления муниципальной услуги в Многофункциональном центре - регистрация в соответствующем журнале факта направления документов в Многофункциональный центр для последующей передачи заявителю.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой местной администрации.

По результатам контроля Главой местной администрации составляется акт проверки в двух экземплярах, который должен содержать:

1) дату, время и место составления акта проверки;

2) основания к проведению проверки, дату и номер распоряжения о проведении проверки;

3) список должностных лиц, привлечённых к проверке;

4) сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях обязательных требований и требований, установленных настоящим Административным регламентом;

5) сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении с актом проверки муниципального служащего местной администрации, в отношении действий (бездействий) которого осуществляется текущая проверка;

6) подписи Главы местной администрации и должностных лиц, участвовавших в проверке.

На основании акта проверки, в случае выявления нарушений обязательных требований и требований, установленных настоящим Административным регламентом, Главой местной администрации в течение трех рабочих дней с даты подписания акта проверки, издается распоряжение об устранении причин и условий, приведших к нарушению, и о привлечении к

дисциплинарной ответственности муниципальных служащих местной администрации, чьи действия (бездействие) привели к нарушению.

В случае, если проверкой выявлено, что действия (бездействие) муниципальных служащих местной администрации содержит признаки состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, Глава местной администрации в течение двух рабочих дней направляет материалы проверки в прокуратуру Калининского района Санкт-Петербурга для принятия решения о возбуждении дела об административном правонарушении.

4.2. Глава местной администрации осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента муниципальными служащими местной администрации, непосредственно предоставляющими муниципальную услугу;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением муниципальными служащими местной администрации, непосредственно предоставляющими муниципальную услугу, требований к сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Глава местной администрации, муниципальные служащие местной администрации, непосредственно предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, своевременность оформления и отправления межведомственных запросов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятие 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 местной администрации, муниципальных служащих местной администрации, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, должностные лица и муниципальные служащие местной администрации, непосредственно предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность за:

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Административным регламентом;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами;

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

направление необоснованных межведомственных запросов;

нарушение сроков подготовки межведомственных запросов и ответов на межведомственные запросы;

необоснованное не предоставление информации на межведомственные запросы.

4.4. Руководитель структурного подразделения МФЦ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками структурного подразделения МФЦ;

полноту передаваемых в местную администрацию запросов о предоставлении муниципальной услуги и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых в местную администрацию заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;

своевременную передачу в местную администрацию запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру местной администрацией;

соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом;

Персональная ответственность руководителя структурного подразделения МФЦ и работников структурного подразделения МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Работники структурного подразделения МФЦ несут ответственность за:

качество 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, за исключением комплекта документов, принятых по настоянию заявителя;

своевременность информирования заявителя о результате предоставления муниципальной услуги посредством МАИС ЭГУ;

требование для предоставления муниципальной услуги документов и (или) платы, не предусмотренных в настоящем Административном регламенте.

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

Руководитель подразделения МФЦ ежеквартально осуществляет выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия работниками подразделения решений; а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

Руководитель структурного подразделения МФЦ, а также работники отдела контроля МФЦ осуществляют плановые и внеплановые проверки деятельности работников МФЦ в соответствии с положением о проведении проверок.

4.6. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в форме приема, рассмотрения и оперативного реагирования на обращения и жалобы заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) местной администрации при предоставлении муниципальной услуги, а также должностных лиц и муниципальных служащих местной администрации

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) местной администрацией, 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.

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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами;

отказ местной администрации, отказ муниципального служащего местной администрации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба может быть подана заявителем:

5.2.1. В письменной форме на бумажном носителе в местную администрацию, по адресу и в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 1.3.1.1 настоящего Административного регламента.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также 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. 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 (при наличии печати) 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.

5.2.2. В электронной форме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе посредством электронной почты), официального сайта местной администрации, федерального Портала, Портала.

Почтовый адрес, справочный телефон и адрес электронной почты местной администрации размещен на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru, на Портале.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.2.1 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.

5.2.3. Жалоба может быть подана заявителем через 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.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) местной администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих рассматривается главой местной администрации.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Санкт-Петербурга.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование местной администрации, должностного лица местной администрации либо муниципального служащего, 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалоба, поступившая в местную администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению главой местной администрации, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены местной администрацией. 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы глава местной администрации принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование местной администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
основания для принятия решения по жалобе;
принятое по жалобе решение;

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, дается информация о действиях, осуществляемых местной администрацией, 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, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой 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 главой местной администрации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, глава местной администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Глава местной администрации 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 соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Глава местной администрации 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.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в абзаце втором настоящего пункта, гражданин, направивший жалобу, информируется о недопустимости злоупотребления правом.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в абзаце третьем настоящего пункта, гражданин, направивший жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, информируется об этом в течение семи дней со дня регистрации жалобы.

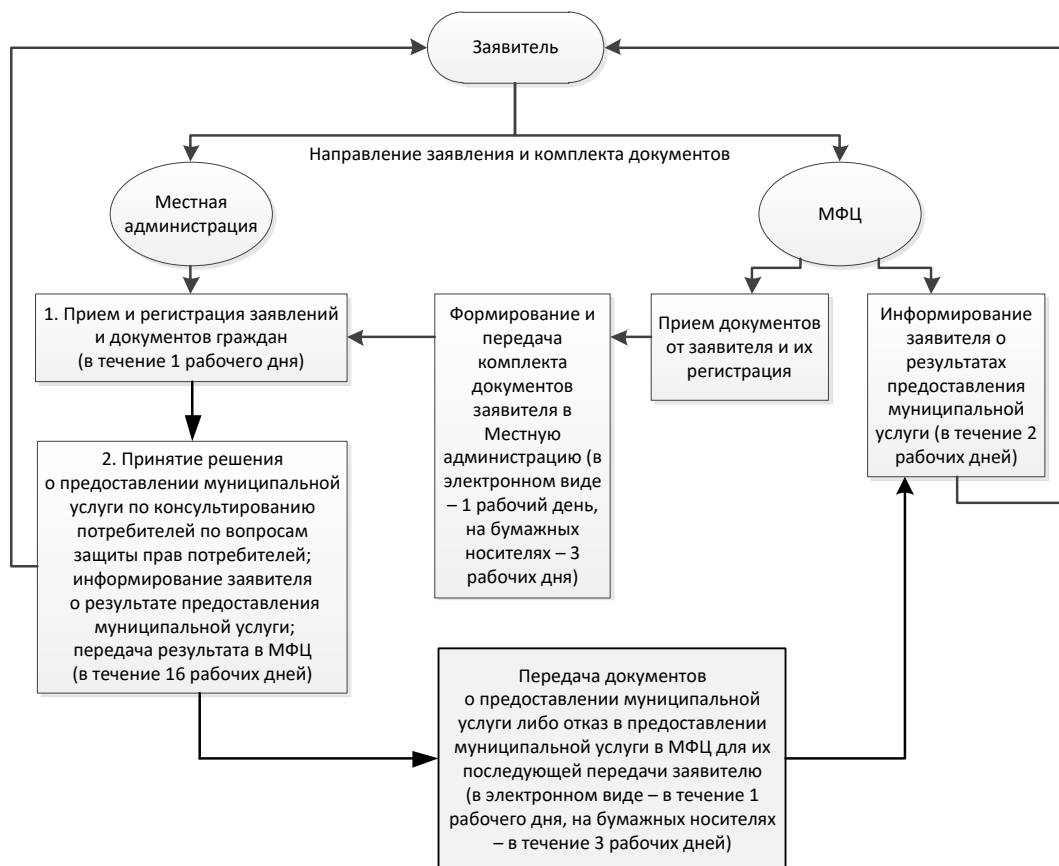
5.13. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) местной администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным в пункте 1.3.1.1 настоящего Административного регламента.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПИСКАРЕВКА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

Заявление принято: _____ (дата) и зарегистрировано под № _____ Специалист: _____

Главе местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка

(Ф.И.О. главы)
от _____,
(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: _____
Документ, удостоверяющий личность: _____
телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя (последнее при наличии))
прошу предоставить консультацию _____

(излагается вопрос в сфере защиты прав потребителей)

К заявлению прилагаю:

- 1. _____
- 2. _____

« ____ » _____ 20__ г. _____ (_____)
подпись заявителя (представитель заявителя) расшифровка подписи

Заявление и документы гр. _____ Принял « ____ » _____ 20__ г. № _____

Подпись специалиста _____

О принятом решении прошу проинформировать письменно/устно (нужное подчеркнуть):

- В местной администрации МО Пискаревка
- В Многофункциональном центре _____ района Санкт-Петербурга

« ____ » _____ 20__ г. _____ (_____)
подпись заявителя (представитель заявителя) расшифровка подписи

Приложение № 3

к Административному регламенту по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

ОБРАЗЕЦ

ПИСЬМО
местной администрации МО Пискаревка от _____
об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Кому: Фамилия, имя, отчество

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Рассмотрев заявление и документы, установлено следующее: _____

(сведения об причинах отказа на предоставление муниципальной услуги)

Принято решение об отказе в предоставлении местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».

Глава
местной администрации

_____/_____/_____
(подпись) (И.О., фамилия)
М.П.

Приложение № 4

к Административному регламенту по предоставлению местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Пискаревка муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных¹**

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество) _____, (дата рождения)

_____ (вид документа удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

зарегистрированный (ая) по адресу:

_____ (место постоянной регистрации)

в лице представителя _____,
(фамилия, имя, отчество) _____, (дата рождения)

_____ (вид документа удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

зарегистрированного (ой) по адресу:

_____ (место постоянной регистрации)

действующего на основании

_____ (вид и реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя)

настоящим даю согласие на обработку следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- номер и серия документа, удостоверяющего личность, сведения о дате его выдачи и выдавшем органе;
- год, месяц, дата и место рождения;
- адрес проживания;
- сведения об образовании и профессиональной деятельности;
- сведения о составе семьи;
- сведения о доходах;
- сведения об имущественном положении;
- и иные сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

_____ (наименование муниципальной услуги)

посредством Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», ИОГВ СПб и иных органов, и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Настоящее согласие выдано сроком на _____ и вступает в силу с момента его подписания.
(срок действия согласия)

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий, в отношении персональных данных, которые необходимы для предоставления муниципальной услуги, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Согласие может быть отозвано в любое время, на основании письменного заявления субъекта персональных данных.

« _____ » _____ Г.

(дата)

_____ (подпись с расшифровкой)

¹ Заполняется лицом, не являющимся заявителем, обработка персональных данных которого необходима для предоставления муниципальной услуги, если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица.