Утвержден

постановлением Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области

от 08.12.2017 № 1248

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«Регистрация и выдача «Книги отзывов и предложений»

для организаций потребительского рынка

муниципального образования«город Десногорск» Смоленской области»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1.Настоящий Административный регламент разработан в целях обеспечения прав потребителей, установленных федеральным законодательством, оперативного рассмотрения и устранения недостатков в сфере торговли и услуг и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Регистрация и выдача «Книги отзывов и предложений» для организаций потребительского рынка муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области» (далее - муниципальная услуга).

1.1.2. Данную муниципальную услугу для организаций потребительского рынка предоставляет отдел экономики и инвестиций Администрации муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области (далее – отдел экономики и инвестиций).

1.2. Круг заявителей

1.2.1.Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются хозяйствующие субъекты, осуществляющие предпринимательскую деятельность в сфере потребительского рынка на территории муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области (далее - заявители).

1.2.2 Лицо, представляющее интересы заявителя в соответствии с учредительными документами заявителя или доверенностью, является представителем заявителя на предоставление муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информация о порядке регистрации и выдачи «Книги отзывов и предложений»для организаций потребительского рынка муниципального образования «город Десногорск» Смоленской областивыдается непосредственно в отделе экономики и инвестиций, с использованием средств телефонной связи или электронного информирования.

1.3.3. Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться:

1) по адресу: 216400, Смоленская область, г. Десногорск, 2 микрорайон, строение №1, каб.331;

2) по телефону: 8(48153) 7-16-25, факс: 8(48153) 3-23-55;

3) по электронному адресу: e-mail: desnadm@admin-smolensk.ru:

4) через официальный сайт Администрации: http://desnogorsk.admin-smolensk.ru.

1.3.5. Режим работы Администрации: понедельник - четверг - с 8.00 до 17.15, пятница - с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00; выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.4. Основными требованиями к информированию граждан являются:

1) достоверность предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

2) четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

3) полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

4) наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

5) удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

6) оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – «Регистрация и выдача «Книги отзывов и предложений»для организаций потребительского рынка муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области»

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу

Регистрацию и выдачу «Книги отзывов и предложений» осуществляет отдел экономики и инвестиций.

Запрещено требовать от заявителя осуществление 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 нормативно-правовым актом Десногорского городского Совета.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом муниципальной услуги является выдача зарегистрированной «Книги отзывов и предложений» или отказ в выдаче.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 1 календарного дня со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Регистрация заявления производится в день поступления.

2.5. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», от 05.05.2006 №95);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Российская газета», от04.02.1998 №21);

- Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» («Российская газета», от 31.12.2014 №299);

- Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» («Российская газета», от 27.08.1997 №165);

- Постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 222 «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи» («Российская газета», от 29.04.2005 №90);

- Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств» («Российская газета», от 24.04.2001 №79);

- Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»(«Российская газета», от 28.08.1997 №166);

- Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 № 785 «О порядке отпуска лекарственных средств» («Российская газета», от 20.01.2006 №10);

- Приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 № 346 «Об утверждении Инструкции о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания»;

- Уставом муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области («Десна», от 30.06.2005 №26).

2.6. Исчерпывающих перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для регистрации «Книги отзывов и предложений» предприятий розничного рынка потребитель предоставляет «Книгу отзывов и предложений», копию свидетельства о регистрации индивидуального предпринимателя или юридического лица, заявление (согласно Приложению №2).

2.6.2. В Книге отзывов и предложений должна содержаться следующая информация:

- наименование хозяйствующего субъекта;

- юридический адрес (номер свидетельства, наименование зарегистрировавшего органа);

- местонахождение организации.

Документы представляются заявителем самостоятельно.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги

В приеме документов может быть отказано в случае, если предоставленные документы не соответствуют следующим требованиям:

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

- документы недопустимо заполнять карандашом;

- документы не должны иметь серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.8. Запрет требования от заявителя

Запрещено требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении предоставляющих государственные услуги государственных органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в ч. 6 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении

муниципальной услуги

2.9.1. Решение об отказе или приостановлениипредоставления услуги принимается в случае подачи документов, содержащих недостоверные сведения.

2.9.2. В случае принятия решения об отказе или приостановлении в предоставлении услуги, заявитель уведомляется о принятом решении с обоснованием причин такого отказа в срок не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Дополнительных услуг для предоставления муниципальной услуги оказывать не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Плата за рассмотрение заявления о регистрации «Книги отзывов и предложений», ее выдачу и регистрацию не взимается.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

 о предоставлении муниципальной услуги и при получении

результата предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Сроки ожидания в очереди:

1) максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления - не более 10 минут;

 2) максимальное время ожидания в очереди при получении зарегистрированной Книги отзывов и предложений - не более 10 минут;

3) время ожидания в очереди на прием к специалисту отдела экономики и инвестиций для получения консультации - не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги

2.13.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является направление (представление) заявителем в отдел экономики и инвестиций заявления, учредительных документов и «Книги отзывов и предложений», которые проверяются сразу после их подачи.

2.13.2. Специалист отдела экономики и инвестиций устанавливает предмет обращения, полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

2.13.3. Специалист отдела экономики и инвестиций проводит проверку правильности заполнения заявления и регистрирует их в журнале в течение рабочего дня.

2.13.4. В случае если указанное заявление оформлено не в соответствии с требованиями, а в составе прилагаемых к нему документов отсутствуют необходимые документы, заявителю муниципальной услуги сообщается о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления и (или) представления отсутствующих документов.

2.13.5. В случае если документы соответствуют требованиям, «Книга отзывов и предложений» регистрируется.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга

2.14.1. Прием заявителей муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

2.14.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

2.14.3. В месте предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений), созданы комфортные условия для посетителей.

2.14.4. Места ожидания в очереди оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.14.5. Помещения обеспечены:

а) всеми средствами коммунально-бытового назначения и оснащены оборудованием - компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, оргтехникой;

б) средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет;

в) канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.14.6. Специальное оборудование, техника используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии.

2.14.7. Для удобства получения муниципальной услуги инвалидам, на 1 этаже Администрации организована общественная приемная.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Получение муниципальной услуги в многофункциональном центре невозможно. Информацию о ходе предоставления услуги заявитель может получить, обратившись в отдел экономики и инвестиций лично, по телефонам и электронному адресу, указанным в п.1.3.4. настоящего регламента. Показателями доступности являются:

2.15.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

2.15.2. Содействие со стороны специалистов, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него.

2.15.3. Оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

2.15.4. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала объекта.

2.15.5. Возможность передвижения по объекту с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги.

2.15.6. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта.

2.15.7. Обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающею ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.15.8. Оказание специалистами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

2.15.9. Обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком.

2.15.10. Обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.15.11. Оказание должностными лицами иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий),

требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность и сроки административных процедур при предоставлении

муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) подача заявления потребителя в отдел экономики и инвестиций;

2) проверка «Книги отзывов и предложений»;

3) представленные документы соответствуют предъявляемым требованиям;

4) регистрация «Книги отзывов и предложений» в журнале регистрации;

5) подпись «Книги отзывов и предложений» начальником отдела экономики и инвестиций и проставление печати;

6) выдача потребителю «Книги отзывов и предложений» с записью в журнал регистрации «Книг отзывов и предложений» и подписью потребителя.

3.1.2. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является подача в отдел экономики и инвестиций «Книги отзывов и предложений», свидетельства о регистрации индивидуального предпринимателя или юридического лица, заявления (согласно Приложению №2).

3.1.3. Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем.

3.1.4. Обращения поступают на имя начальника отдела экономики и инвестиций.

«Книга отзывов и предложений» проверяется на соответствие предъявляемым требованиям (наименование хозяйствующего субъекта, юридический адрес, указания свидетельства о регистрации, местонахождения). «Книга отзывов и предложений»прошнуровывается, пронумеровывается, заверяется подписью начальника отдела экономики и инвестиций и печатью управления делами.Заявитель при получении зарегистрированной «Книги отзывов и предложений» расписывается в журнале регистрации «Книг отзывов и предложений», в котором указывается: регистрационный номер, ФИО индивидуального предпринимателя (наименование юридического лица), вид услуг, оказываемых субъектом предпринимательства, адрес проживания (фактического местонахождения), контактный телефон и дата регистрации.Регистрационный номер проставляется также на первой странице «Книги отзывов и предложений».

Получение заявителем сведений о ходе выполнения муниципальной услугиможно получить непосредственно в отделе экономики и инвестиций, с использованием средств телефонной связи или электронного информирования.

3.1.5. Продолжительность выполнения муниципальной услуги по приему и первичной обработке документов не должна превышать 10 минут в расчете на одно заявление.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за исполнением административного регламента осуществляет начальник отдела экономики и инвестиций. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе (документально) в процессе предоставления муниципальной услуги. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги не проводятся.

4.2. Специалист отдела экономики и инвестиций несет персональную ответственность за:

1) соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления и документов для выдачи (продления, переоформления) разрешения;

2) сохранность документов, переданных заявителем;

4.3. Специалисты, допустившие нарушения административного регламента, несут персональную ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также их должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими отдела экономики и инвестиций, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке.

Разработал: специалист 1 категории, экономист

Федьков А.В.