



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

Об утверждении Административного регламента Администрации города по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование субъектов потребительского рынка» в городе Смоленске

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Смоленска от 31.07.2019 № 2093-адм «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование субъектов потребительского рынка» в городе Смоленске.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Смоленска от 23.06.2011 №1135-адм «Об утверждении Административного регламента Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги Консультирование субъектов потребительского рынка».
3. Комитету по местному самоуправлению Администрации города Смоленска внести соответствующие изменения в Реестр муниципальных услуг города Смоленска.
4. Комитету по информационной политике Администрации города Смоленска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска:

- разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Смоленска;

- внести разместить информацию о муниципальной услуге в Реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Смоленска

А.А. Борисов

ПРОЕКТ

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации
города Смоленска

от _____ № _____

Административный регламент Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование субъектов потребительского рынка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

Административный регламент Администрации города Смоленска по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование субъектов потребительского рынка» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан отделом потребительского рынка Администрации города Смоленска (далее - Отдел) в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при консультировании, оказания своевременной помощи юридическим и физическим лицам по вопросам организации деятельности предприятий сферы потребительского рынка, а также в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются физические лица, юридические лица независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела.

Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов и адресах электронной почты Отдела размещены в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Смоленска.

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством:

- консультирования специалистом Отдела при обращении заявителя в устной форме лично и по телефонной связи, либо письменно посредством почтовой и электронной связи;
- размещения информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Смоленска.

1.3.2. порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации и информации о муниципальной услуге. В том числе на стендах в местах нахождения структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, организаций и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в помещениях Отдела потребительского рынка Администрации города Смоленска, доступных для посещения заявителями, официальном сайте Администрации города Смоленска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также портале государственных и муниципальных услуг города Смоленска.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Консультирование субъектов потребительского рынка».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Администрация города Смоленска. Структурным подразделением Администрации города Смоленска, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Отдел.

3

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем бесплатной консультации по вопросам деятельности предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Регистрация заявления производится в день его поступления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

2.5.1. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5.2. Правилами услуг общественного питания от 15.08.97 № 1036.

2.5.3. Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.

2.5.4. Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров».

2.5.5. Федеральным законом от 28.12.2009 № 381-ФЗ «О государственном регулировании торговой деятельности в Российской Федерации».

2.5.6. Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет или направляет в Отдел заявление

Форма заявления приведена в приложении №1 к Административному регламенту.

Запрещено требовать от заявителя:

4

- представления документов и информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;
- 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 (в случае если муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах) 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 (в случае если муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах) при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги уведом-

5

ляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Муниципальная услуга не предоставляется в случае, если заявителем направляется обращение:

2.7.1. По вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию Отдела.

2.7.2. О предоставлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

2.7.3. Без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) адреса, по которому должен быть направлен ответ, без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации.

2.7.4. В котором содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.7.5. С запросом, из которого невозможно установить, какая именно информация запрашивается.

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

Муниципальная услуга не предоставляется в случае, если заявителем направляется обращение:

2.8.1. По вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию Отдела.

2.8.2. О предоставлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения,

составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

2.8.3. Без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) адреса, по которому должен быть направлен ответ, без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации.

2.8.4. В котором содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обра-
6

щениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.8.5. С запросом, из которого невозможно установить, какая именно информация запрашивается.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области, муниципальными правовыми актами

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса – не более 15 минут

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги (в том числе в электронной форме)

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги - регистрируется в момент поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания. Местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным

стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Помещение в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о

7

возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

Доступность для инвалидов помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.13.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязнений, шума, вибраций и т.д.).

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение, а также средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ для инвалидов.

Центральный вход в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, а также кнопкой вызова.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

2.13.2. В местах предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений) и хранения верхней одежды посетителей, должны создаваться комфортные условия для посетителей.

2.13.3. Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.13.4. Помещения должны быть оборудованы компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими

материалами, наглядной информацией, нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

8

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальной услуги;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание ответственным специалистом помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими заявителями.

2.13.5. Специальное оборудование, технику следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

2.13.6. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть размещена на информационном стенде.

2.13.7. На информационном стенде должна размещаться следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- график работы Отдела;
- нормативные правовые документы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- образец заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.8. Входы в здание оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение устных обращений заявителей;
- прием и регистрацию заявления;

- рассмотрение заявления, принятие решения;
- подготовку и направление ответа.

3.1. Прием и регистрация заявления

3.1.1. Юридическим фактом, служащим основанием для начала исполнения административной процедуры, является письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в адрес Отдела от заявителя лично либо посредством почтовой связи или электронной почты.

9

3.1.2. Специалист, ответственный за делопроизводство, осуществляет прием заявления, обеспечивает его регистрацию в соответствии с правилами делопроизводства, а также регистрирует его в журнале регистрации письменных обращений, поступивших в Отдел (приложение № 2).

При индивидуальном консультировании заявителей на основании обращения в устной форме информация предоставляется в момент обращения.

При поступлении заявления в электронном виде специалист, ответственный за прием документов по электронной почте, распечатывает поступившее заявление, направляет заявителю подтверждение о его получении и направляет его специалисту, ответственному за делопроизводство, для дальнейшей регистрации заявления (приложение № 3).

3.1.3. Результат исполнения административной процедуры: прием и регистрация заявления.

3.1.4. Максимальный срок исполнения данной процедуры - 1 рабочий день.

3.2. Рассмотрение заявления, принятие решения

3.2.1. Зарегистрированное заявление передается начальнику Отдела для рассмотрения и резолюции.

3.2.2. Ознакомившись с заявлением, начальник Отдела в течение 1 рабочего дня определяет специалиста Отдела, ответственного за рассмотрение и подготовку проекта ответа, поручает ему в форме резолюции рассмотреть заявление.

3.2.3. Заявление с резолюцией начальника Отдела передается специалистам Отдела, указанным в резолюции, для исполнения.

3.2.4. Результат исполнения административной процедуры: рассмотрение заявления и принятие решения.

3.2.5. Максимальный срок исполнения данной процедуры - 2 рабочих дня.

3.3. Подготовка и направление ответа

3.3.1. Специалист Отдела, ответственный за рассмотрение и подготовку проекта ответа, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного заявления, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего заявление, готовит проект ответа и не позднее 5 дней

до истечения срока предоставления муниципальной услуги в соответствии с правилами делопроизводства представляет его на подпись начальнику Отдела.

3.3.2. В случае если в письменном заявлении имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, то готовится ответ заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.3.3. После подписания ответа на письменное обращение заявителя начальником Отдела специалист, ответственный за делопроизводство, направляет его заявителю способом, который указан в заявлении, в том числе и в электронном виде.

10

3.3.4. Результат исполнения административной процедуры: подготовка и направление заявителю ответа, содержащего запрашиваемую информацию, или ответа об отказе в предоставлении информации.

3.3.5. Максимальный срок исполнения данной процедуры - 28 дней со дня регистрации заявления.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Отдела потребительского рынка Администрации города Смоленска положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем отдела потребительского рынка и уполномоченными им должностными лицами.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений Административного регламента.

4.3. Должностные лица Отдела, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений Административного регламента.

4.4. Контроль за исполнением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан путем направления в адрес Администрации города Смоленска письменного обращения, обращения в форме электронного документа, а также может обратиться устно в случае нарушения прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА (ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ЧЕРЕЗ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ

ЦЕНТРЫ), ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.

5.1. Информация для заявителей

Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении муниципальной услуги решения и (или) действия (бездействие) Отдела потребительского рынка, его должностных лиц.

Подача и рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном главой 2.1. Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации

11

предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации города Смоленска от 31 июля 2019 г. № 2093-адм «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Заявители могут обратиться с жалобами в случаях:

- нарушения срока регистрации запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также порядка оформления и выдачи расписки в получении запроса и иных документов (информации) от заявителя;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Смоленска для предоставления муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- отказа заявителю.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов

При подаче жалобы заявитель вправе получить в Администрации города Смоленска копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на решения, действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

5.5. Вышестоящие должностные лица, к которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5.1. К начальнику Отдела.

5.5.2. К заместителю Главы города Смоленска, координирующему деятельность Отдела.

5.2.4. К Главе города Смоленска.

5.6. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

12

Жалобы могут быть поданы в органы местного самоуправления, уполномоченные на их рассмотрение в соответствии с настоящим Регламентом в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- при личном обращении заявителя (представителя заявителя);
- почтовым отправлением;
- с использованием официальных сайтов органов, уполномоченных на рассмотрение жалоб, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Иными способами, предусмотренными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Смоленска.

Жалоба должна содержать:

- наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому направляется жалоба;
- наименование органа либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица муниципального служащего, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;
- наименование сведения о месте нахождения заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- дату подачи и регистрационный номер запроса на предоставление муниципальной услуги (за исключением) случаев обжалования отказа в приеме запроса и его регистрации;
- сведения о решениях и (или) действиях (бездействии) являющихся предметом обжалования;
- доводы по основаниям которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и действиями заявителем могут быть представлены документы подтверждающие доводы заявителя либо их копии;
- требования заявителя;
- перечень прилагаемых к жалобе документов;
- дату составления жалобы.

Жалоба должна быть подписана заявителем (его представителем). В случае подачи жалобы при личном обращении заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

Полномочия представителя на подписание жалобы должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Полномочия лица, действующего от имени организации без доверенности на основании закона иных нормативных правовых актов и учредительных документов, подтверждаются документами, удостоверяющими его служебное положение, а также учредительными документами организации.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы

Поступившая жалоба подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления.

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем:

- отказа в приеме документов;
- отказа в исправлении опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги;
- нарушения срока исправлений опечаток и ошибок.

5.8. Результат рассмотрения жалобы

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

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

- удовлетворить 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Смоленска, а

также в иных формах;
- отказать в удовлетворении жалобы.

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.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью либо в части) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

14

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе

Жалоба, поданная с нарушением правил о компетенции, установленных пунктом настоящего Регламента направляется в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем ее регистрации, в орган уполномоченный на рассмотрение жалобы, с одновременным письменным уведомлением заявителя (его представителя) о переадресации жалобы (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению. Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.

5.11. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы (полностью или в части) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Решение должно содержать:

- наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- реквизиты решения (номер, дату, место принятия);
- наименование и сведения о месте нахождения заявителя;
- фамилию, имя отчество (при наличии), сведения о месте жительства представителя заявителя, подавшего жалобу от имени заявителя;
- способ подачи и дату регистрации жалобы, ее регистрационный номер;
- предмет жалобы (сведения об обжалуемых решениях, действиях, бездействии);

- установленные при рассмотрении жалобы обстоятельства и доказательства, их подтверждающие.

Правовые основания для принятия решения по жалобе со ссылкой на подлежащие применению нормативные правовые акты Российской Федерации и города Смоленска (Смоленской области):

- принятое по жалобе решение (вывод об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении);

- меры по устранению выявленных нарушений и сроки их выполнения (в случае удовлетворения жалобы);

- информацию о действиях, осуществляемых Отделом потребительского рынка Администрации города Смоленска в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также извинения за доставленные неудобства и информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги (в случае удовлетворения жалобы);

15

- аргументированные разъяснения о причинах принятого решения (в случае отказа в удовлетворении жалобы);

- порядок обжалования решения;

- подпись уполномоченного должностного лица.

Решение оформляется в письменном виде с использованием официальных бланков.

К числу указываемых в решении мер по устранению выявленных нарушений в том числе относятся:

- отмена ранее принятых решений (полностью или в части);

- обеспечение приема и регистрации запроса, оформления и выдачи заявителю расписки (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации);

- обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации);

- обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги);

- исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги;

- возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Смоленска.

Орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, отказывает в ее удовлетворении в случаях:

- признания обжалуемых решений и (или) действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя;

- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Смоленска;

- отсутствия у заявителя права на получение муниципальной услуги.

Наличия:

- вступившего в законную силу решения суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями;

- решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случаев обжалования ранее принятых решений в вышестоящий орган).

Жалоба подлежит оставлению без ответа по существу в случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- если текст жалобы (его часть), почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению;

16

- если в жалобе не указаны наименование заявителя его почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;

- если в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, поступило ходатайство заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.

Решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю (представителю заявителя) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует ли не поддается прочтению.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.

Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, должно осуществляться путем:

- размещения соответствующей информации на Портале государственных и муниципальных услуг города Смоленска и стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной поч-ты, при личном приеме.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Образец

Начальнику отдела
потребительского рынка
Администрации города
Смоленска

(Ф.И.О.)

(Ф.И.О. (при наличии) заявителя)
адрес: _____

тел./email: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу предоставить консультацию _____

_____.

(изложить суть)

Ответ прошу _____

(указать способ передачи: лично заявителю либо представителю, почтовым отправлением на указанный адрес либо электронным способом на адрес _____ (указать))

_____ (дата)

_____ (подпись)

18

Приложение № 2
к Административному регламенту

Образец

Форма

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ
В ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА**

Входящий номер обращения	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя	Почтовый, юридический адреса	Содержание обращения	Дата решения вопроса	Принятые меры	Подпись исполнителя

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ
В ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА**

Входящий номер обращения	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя	Почтовый, юридический адреса	Содержание обращения	Принятые меры
--------------------------	------------------	------------------	------------------------------	----------------------	---------------