**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 03 декабря 2015 года № 815-па**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПО ВОПРОСАМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ, ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ШЕЛЕХОВСКОГО РАЙОНА**

**(в ред. пост. Администрации Шелеховского**

**муниципального района от 26.02.2016 № 40-па)**

В целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района, обеспечения реализации прав граждан и юридических лиц на обращение в органы местного самоуправления, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Администрации Шелеховского муниципального района от 03.11.2010 № 1217-па «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Шелеховского района», от 03.11.2010 № 1216-па «О Порядке проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг Шелеховского района», ст.ст. 30, 31, 34, 35 Устава Шелеховского района, Администрация Шелеховского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района.

2. Отделу по развитию потребительского рынка Администрации Шелеховского муниципального района (Астапенко И.Г.) организовать предоставление муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района в соответствии с Административным регламентом, утвержденным пунктом 1 постановления.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Шелеховский вестник» и размещения на официальном сайте Администрации Шелеховского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Мэра района С.В. Щепину.

Мэр Шелеховского

муниципального района М.Н. Модин

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации Шелеховского муниципального района

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г. № \_\_\_\_\_**

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления

деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района

1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района (далее – Регламент) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района.

2. Регламент регулирует общественные отношения по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу *(в ред. Постановления Администрации Шелеховского муниципального района от 26.02.2016 № 40-па)*.

3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Общие положения

4. Наименование муниципальной услуги: оказание консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района (далее – муниципальная услуга).

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) получение консультации;

2) отказ в получении консультации.

6. В случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа консультирование осуществляется в письменной форме.

7. В случае устного обращения, в том числе по телефону, консультирование осуществляется в устной форме. При ответе на телефонные и устные обращения сотрудники отдела подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, оказывающего муниципальную услугу, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего звонок.

8. Срок предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом составляет:

1) в случае устного обращения гражданина, в том числе по телефону, консультирование осуществляется в день обращения заявителя;

2) в случае письменного обращения заявителя или обращения в форме электронного документа консультирование осуществляется в срок не позднее 20 рабочих дней со дня регистрации обращения.

9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», 21.01.2009, № 7);

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

4) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

5) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15);

6) Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» («Российская газета», 30.12.2009, № 253);

6.1) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 02.12.1995, № 234) *(в ред. Постановления Администрации Шелеховского муниципального района от 26.02.2016 № 40-па);*

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» («Российская газета», 27.08.1997, № 165);

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

9) Постановление Администрации Шелеховского муниципального района от 15.12.2014 № 1340-па «Об утверждении муниципальной программы «Развитие конкурентно-способной экономики Шелеховского района на 2015-2020 годы» (подпрограмма 4 «Создание условий для развития потребительского рынка Шелеховского района на 2015-2020 годы» («Шелеховский вестник», 19.12.2014, № 50/1);

10) Устав Шелеховского района («Шелеховский вестник», 01.07.2005, №48;

11) настоящий Регламент.

10. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является начальник отдела по развитию потребительского рынка.

11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

12. Муниципальная услуга в электронной форме (на едином портале государственных и муниципальных услуг) не предоставляется.

2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу

13. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Шелеховского муниципального района, в лице структурного подразделения – отдела по развитию потребительского рынка.

14. Место нахождения отдела по развитию потребительского рынка:почтовый адрес: индекс 666034,Иркутская область, город Шелехов, ул. Ленина, 15; электронный адрес: adm@sheladm.ru, astapenko@sheladm.ru; контактные телефоны**:** 8 (39550) 42045, 41633, (факс) 42045.

15. График работы отдела по развитию потребительского рынка: понедельник – четверг с 9.00ч. до 18.00ч., пятница с 9.00ч. до 17.00ч., перерыв с 13.00ч. до 13.48ч., кроме нерабочих праздничных и выходных дней.

16. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до сведения заявителей посредством размещения ее на официальном сайте Администрации Шелеховского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://.sheladm.ru>), устных консультаций, оказываемых специалистами отдела по развитию потребительского рынка, ответов на письменные заявления, а также на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

17. К отделу по развитию потребительского рынка предъявляются требования о наличии следующих документов:

1) положения об отделе по развитию потребительского рынка;

2) должностных инструкций сотрудников отдела по развитию потребительского рынка.

18. Отдел по развитию потребительского рынка должен быть расположен в зоне движения маршрутов пассажирского транспорта, располагать служебными помещениями, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги (прием граждан, рассмотрение заявлений, подготовку правовых актов, подготовку ответов).

19. В целях надлежащего и качественного предоставления муниципальной услуги отдел по развитию потребительского рынка должен иметь компьютерную технику и печатающие устройства в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

20. При подготовке документов необходимо применять текстовый редактор Word for Windows версии 6.0 и выше, либо аналогичный текстовый редактор с возможностью работы с типом файлов doc.

21. В соответствии со штатным расписанием отдел по развитию потребительского рынка должен располагать достаточным количеством сотрудников, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

22. Сотрудники отдела по развитию потребительского рынка должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

3. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения

заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с информацией о муниципальной услуге

23. Для зданий, в которых предоставляется муниципальная услуга, должна учитываться пешеходная доступность от остановок общественного транспорта.

24.*(п. 24 исключен Постановлением Администрации Шелеховского муниципального района от 26.02.2016 № 40-па)*.

25. Вход в помещение отдела по развитию потребительского рынка оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о его полном наименовании.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещению уполномоченного органа и к предоставляемой в нем муниципальной услуге.

В случае отсутствия технических возможностей оборудования помещения отдела по развитию потребительского рынка с учетом потребностей инвалидов муниципальная услуга предоставляется заявителю альтернативным способом (через представителя) *(в ред. Постановления Администрации Шелеховского муниципального района от 26.02.2016 № 40-па)*.

26. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этого помещениях.

27. Помещение отдела по развитию потребительского рынка должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений, должно иметь доступ к нормативно-правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги.

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

29. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и сотрудников органа, предоставляющего муниципальную услугу.

30. Габаритные размеры и очертания помещения для ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также для комфортного обслуживания заявителей.

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

32. Помещение должно быть оборудовано:

1. противопожарной системой и средствами пожаротушения;
2. средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

4. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

33. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются соблюдение требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности, укомплектованность штата органа, предоставляющего муниципальную услугу, наличие книги регистрации жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги, среднее время ожидания в очереди при подаче документов, количество обращений об обжаловании решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

34. Основными требованиями к качеству рассмотрения заявлений являются:

1) непревышение установленного срока предоставления муниципальной услуги;

2) достоверность предоставляемой заявителям информации при консультировании;

3) полнота и компетентность при консультировании заявителя;

4) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

5) удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

35. Начальник отдела по развитию потребительского рынка обязан организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги и внутренний контроль за исполнением требований настоящего Регламента.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

36. Для консультирования заявителя, в случае его устного обращения, в том числе по телефону, предоставления документов не требуется.

37. В случае письменного обращения, в том числе в форме электронного документа, заявитель представляет письменное заявление о консультировании по интересующему вопросу.

38. Требования к письменному заявлению, предоставляемому заявителем:

а) текст заявления должен быть написан разборчиво;

б) фамилия, имя и (если имеется) отчество физических лиц, наименование юридических лиц, адреса места жительства физических лиц, почтовые адреса юридических лиц должны быть написаны полностью;

в) заявление не должно быть исполнено карандашом;

г) заявление не должно иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание;

д) заявление должно быть подписано заявителем и иметь дату.

1. Отдел по развитию потребительского рынка не вправе требовать от заявителя предоставления иных документов.

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

40. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в предоставлении муниципальной услуги

1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
2. несоответствие обращения требованиям, предусмотренным п.п. а, б п. 38 настоящего Регламента;
3. вопрос, изложенный в заявлении, не относится к сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

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

42. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявителем заявления лично не превышает 15 минут.

43. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

9. Срок и порядок регистрации заявления заявителя

о предоставлении муниципальной услуги

44. Регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляет сотрудник отдела по контролю и делопроизводству, ответственный за регистрацию заявлений, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации Шелеховского муниципального района.

45. Устное обращение, в том числе поступившее по телефону, регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (форма журнала приведена в Приложении 1 к Регламенту) сотрудниками отдела по развитию потребительского рынка, ответственными за предоставление муниципальной услуги в день обращения.

46. Дата регистрации заявления (обращения) является началом исчисления срока исполнения муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения,

описание последовательности административных процедур

1. Состав и последовательность административных процедур

1. Предоставление муниципальной услуги в случае обращения граждан с письменным заявлением включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием, регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) подготовка письменного ответа с консультацией по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания (блок-схема административных процедур представлена в Приложении 2 к Регламенту).

2. Прием, регистрация заявления о предоставлении консультации по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания

48. Для предоставления консультации заявитель обращается в орган по предоставлению муниципальной услуги одним из следующих способов:

1) путем личного обращения в устной форме, в том числе по телефону;

2) путем личного обращения с подачей заявления в письменной форме;

3) посредством почтовой связи;

4) в форме электронных документов, которые передаются с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

49. Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию заявлений, устанавливает:

1) предмет обращения;

2) соответствие заявления требованиям, указанным в п. 38 настоящего Регламента.

50. Днем обращения считается дата регистрации в отделе по контролю и делопроизводству заявления либо в отделе по развитию потребительского рынка обращения в устной форме, поступившего, в том числе по телефону.

1. Ответственными за выполнение административной процедуры являются начальник и специалисты отдела по развитию потребительского рынка.
2. Максимальный срок выполнения административного действия составляет:
3. в случае личного обращения в устной форме, в том числе по телефону – 15 минут;
4. в случае поступления письменного заявления – 2 рабочих дня.

3. Рассмотрение заявления по вопросам осуществления деятельности

в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания

1. Сотрудник отдела, ответственный за рассмотрение заявления, устанавливает отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, установленными п. 41 настоящего Регламента.
2. В случае если в заявлении (обращении) имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник отдела готовит мотивированный ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием основания отказа в срок не более 5 рабочих дней.
3. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник отдела готовит ответ, содержащий запрашиваемую информацию консультационного характера, в срок не более 18 рабочих дней.
4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, информация консультационного характера направляется заявителю почтовым отправлением либо по адресу электронной почты по желанию заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

57. Текущий контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего Регламента, а также принятием решений ответственными лицами, осуществляется начальником отдела по развитию потребительского рынка.

58. Последующий контроль осуществляется посредством проведения плановых проверок (в соответствии с планом проведения проверок, утверждаемым Мэром Шелеховского муниципального района) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя). План проведения проверок утверждается ежегодно в срок до 1 марта текущего года.

58. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления муниципальной услуги могут заявители путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям.

59. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителя к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

60. Персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом, несет начальник отдела по развитию потребительского рынка.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) отдела по развитию потребительского рынка, сотрудников отдела по развитию потребительского рынка

1. Общие положения

61. Каждый заявитель вправе обжаловать в порядке, установленном федеральным законодательством, Регламентом, решение, действия (бездействие) отдела по развитию потребительского рынка, если считает, что неправомерными решениями, действиями (бездействием) нарушены его права и свободы.

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

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами Шелеховского района для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами Шелеховского района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами Шелеховского района;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами Шелеховского района;

6) отказ отдела по развитию потребительского рынка, сотрудника отдела по развитию потребительского рынка в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

63. Заявитель вправе обжаловать также бездействие отдела по развитию потребительского рынка, если оно повлекло за собой вышеперечисленные последствия.

64. Заявитель вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия (бездействие), так и послужившую основанием для совершения действий (принятия решений) информацию либо то и другое одновременно.

65. Заявитель имеет право получить, а сотрудники отдела по развитию потребительского рынка, обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

66. К официальной информации относятся сведения в письменной или устной форме, повлиявшие на осуществление прав и свобод заявителя, являющиеся основанием для совершения действий (принятия решений) в отношении заявителя и представленные заявителю отделом по развитию потребительского рынка.

2. Порядок обращения с жалобой

67. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя (форма жалобы приведена в Приложении 3 к Регламенту).

68. Жалоба может быть подана лично, в виде почтового отправления, на официальный сайт Администрации Шелеховского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по адресам электронной почты, указанным в пункте 69 Регламента.

69. Жалоба на действия сотрудника отдела по развитию потребительского рынка, подается на имя начальника отдела по развитию потребительского рынка, по адресу: 666034,Иркутская область, город Шелехов, ул. Ленина, 15; электронный адрес: astapenko@sheladm.ru;

Жалоба на действия начальника отдела по развитию потребительского рынка подается на имя Мэра Шелеховского муниципального района в отдел по контролю и делопроизводству по адресу: 666034, г. Шелехов, ул. Ленина, 15, электронная почта: adm@sheladm.ru.

70. В жалобе должны быть указаны:

1) наименование отдела по развитию потребительского рынка, сотрудник отдела по развитию потребительского рынка, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, сведения о его месте жительства - физического 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) отдела по развитию потребительского рынка, сотрудника отдела по развитию потребительского рынка;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела по развитию потребительского рынка сотрудника отдела по развитию потребительского рынка. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

71. Под письменным обращением заявитель ставит личную подпись и дату.

72. Дополнительно в жалобе могут указываться иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

Заявитель вправе в любое время отказаться от поданной жалобы в письменной форме.

3. Порядок рассмотрения жалобы

73. Поступившая жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

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

75. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:

* 1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом по развитию потребительского рынка 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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами Шелеховского района, а также в иных формах;
	2. отказывает в удовлетворении жалобы.

76. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 75 Регламента, заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

77. Письменный мотивированный ответ, направляемый заявителю, должен содержать следующую информацию:

1) должность, фамилию и инициалы должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) фамилию, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес гражданина, подавшего жалобу;

* 1. суть жалобы;
	2. принятое по жалобе решение;
	3. обоснование принятого решения;
	4. в случае если жалоба признана обоснованной, заявитель информируется о конкретных мерах по восстановлению его нарушенных прав и свобод;
	5. в случае если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных требований, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

78. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

79. В случаях требующих коллегиального обсуждения вопросов, поставленных в жалобе заявителя, жалоба рассматривается в отношении сотрудника или начальника отдела по развитию потребительского рынка специально создаваемой Мэром Шелеховского муниципального района комиссией.

80. Решение комиссии, указанной в пункте 79 Регламента, носит рекомендательный характер для должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение жалобы, учитывается при принятии решения по жалобе.

81. В ходе проверки изложенных в жалобе обстоятельств анализируется обоснованность каждого из приведенных мотивов, проверяется, соответствовали ли обжалуемые решения, действия (бездействие) начальника отдела по развитию потребительского рынка, сотрудников отдела по развитию потребительского рынка требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов.

82. При проверке отбираются объяснения у начальника отдела по развитию потребительского рынка, сотрудников отдела по развитию потребительского рынка, чьи действия (решения) обжалуются, опрашиваются иные лица, обладающие информацией, имеющей значение для рассмотрения жалобы, запрашиваются дополнительные документы и материалы у структурных подразделений Администрации Шелеховского муниципального района, заявителя или иных физических и юридических лиц.

83. Установив обоснованность жалобы полностью или частично, должностное лицо признает обжалуемое действие (решение) неправомерным, принимает необходимые меры к удовлетворению законных требований заявителя, а также к восстановлению его нарушенных прав и свобод. Установив обоснованность жалобы, должностное лицо при наличии правовых оснований инициирует привлечение к дисциплинарной ответственности лица, допустившего нарушение прав и свобод заявителя, вплоть до подготовки представления об увольнении. Ответственность возлагается на начальника отдела по развитию потребительского рынка, сотрудников отдела по развитию потребительского рынка, действия (бездействие) которых признаны незаконными.

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

Начальник отдела

по развитию потребительского рынка И.Г. Астапенко

Приложение 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района

Журнал

регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата и формаобращения\* | Ф.И.О.заявителя | Адрес,телефон | Краткое описаниеобращения | Результатрассмотренияобращения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\* - указывается форма обращения (устная при очном приеме, либо по телефону).

Приложение 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района

Блок-схема административных процедур

Подача заявления

В форме электронного документа

Через организации федеральной почтовой связи

Путем личного обращения (в том числе в устной форме)

Прием, регистрация заявления о предоставлении консультации

мотивированный отказ в предоставлении консультации

Предоставление консультации

# Приложение 3

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационных услуг по вопросам осуществления деятельности в сфере торговли, общественного питания, бытового обслуживания на территории Шелеховского района

Форма жалобы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование должностного лица, которому адресована жалоба)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО заявителя, представителя)

Жалоба \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на решение, действие (бездействие)

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя), место жительства:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира, офис, адрес эл.почты, номер телефона)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на решение, действие (бездействие) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, ФИО сотрудника органа, предоставляющего услугу) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии), основания, по которым обжалуется решение, действие (бездействие), требования заявителя, доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, сотрудника органа, предоставляющего услугу)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ прошу направить по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | подпись |
| контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

Дата