**Приложение**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Оказание методологической, консультационной и организационной помощи субъектам потребительского рынка, сферы услуг и предпринимательства»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание методологической, консультационной и организационной помощи субъектам потребительского рынка, сферы услуг и предпринимательства» (далее - Административный регламент) разработан в соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011), действующим законодательством, муниципальными правовыми актами в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур.

1.2. Основные понятия, используемые в Административном регламенте:  
1) заявитель - физическое или юридическое лицо (их уполномоченный представитель), обратившееся в администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ (далее – Администрацию), МАУ «Соль-Илецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявитель);  
2) торговая деятельность (далее также - торговля) - вид предпринимательской деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров;  
3) розничная торговля - вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;  
4) деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничном рынке - продажа товаров, выполнение работ, оказание услуг, осуществляемые соответственно по договору розничной купли-продажи и договору бытового подряда;

5) розничный рынок (далее - рынок) - имущественный комплекс, предназначенный для осуществления деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на основе свободно определяемых непосредственно при заключении договоров розничной купли-продажи и договоров бытового подряда цен и имеющий в своем составе торговые места;  
6) субъекты малого и среднего предпринимательства - хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными законодательством Российской Федерации (далее – РФ), к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:  
информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.  
 Заинтересованные лица могут получить информацию о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения в Администрацию, МАУ «Соль-Илецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», с помощью телефонной связи, электронной почты, сети Интернет.  
 Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться в:  
1) администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ  
- по адресу: 461500, г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса, дом 6, кабинет №47;   
- по телефонам: 8 (35336) 2-35-70, 2-57-75;  
- по электронному адресу: tsa@si.orb.ru;  
- на сайт администрации Соль-Илецкого городского округа: www. **si@mail.orb.ru**;  
- на Портал государственных услуг: 56.gosuslugi.ru.

График работы администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ:  
понедельник - четверг с 9:00 до 18:00;

пятница - с 9:00 до 17:00;  
обеденный перерыв с 13:00 до 14:00;  
выходные дни: суббота, воскресенье;  
3) МАУ «Соль-Илецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ «МФЦ»): 461500, г. Соль - Илецк, пер. Светачева, 13 «А».  
1.4. Администрация округа не позднее 3 дней со дня принятия настоящего Административного регламента либо внесения изменений размещают его текст в печатном виде в местах предоставления муниципальной услуги (в доступном для заявителей месте).  
1.5 На официальном сайте администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ размещаются следующие информационные материалы:  
- полное наименование и почтовый адрес администрации округа;  
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;  
- адреса электронной почты администрации округа;  
- текст Административного регламента;  
- информационные материалы (полная версия), содержащиеся на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.  
1.6. На Портале государственных услуг размещается следующая информация:  
- полное наименование, почтовые адреса и график работы администрации округа;  
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;  
- адреса электронной почты;  
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги.  
1.7. На стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:  
- текст Административного регламента;  
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты органов, в которых заинтересованные лица могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (при наличии);  
- перечень документов, направляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;  
- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;  
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;  
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу;  
- блок-схема предоставления муниципальной услуги (согласно приложению к настоящему Административному регламенту).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание методологической, консультационной и организационной помощи субъектам потребительского рынка, сферы услуг и предпринимательства».  
2.2. Наименование органов, предоставляющих муниципальную услугу: администрация муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.  
2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:  
1) получение результата рассмотрения жалоб и консультаций по вопросам осуществления предпринимательской деятельности;  
2) отказ в рассмотрении жалоб и осуществлении консультаций по вопросу защиты прав потребителей.  
2.4. Срок предоставления услуги:  
1) при личном обращении консультирование осуществляется в день обращения;  
2) при поступлении обращения в письменном или электронном виде услуга оказывается в срок до 30 рабочих дней.  
2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:  
- [Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (первоначальный текст опубликован в «Российской газете»](http://docs.cntd.ru/document/902228011) №168, 30.07.2010);  
- [Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846) (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» № 95, 05.05.2006);  
- [Федеральный закон от 30.12.2006 № 271-ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/902021845) (первоначальный текст опубликован в «Собрание законодательства РФ» №1 (1 ч.), 01.01.2007, ст. 34);  
- [Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/902053196) (первоначальный текст опубликован в «Собрание законодательства РФ» № 31, 30.07.2007, ст. 4006);  
- [Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/902192509) (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» №253, 30.12.2009);  
- [Закон Оренбургской области от 04.03.2011 №4325/1014-IV-ОЗ «Об организации торговой деятельности в Оренбургской области»](http://docs.cntd.ru/document/952014276) (первоначальный текст опубликован в газете «Южный Урал» №30-35, 26.03.2011);  
2.6. Заявление, представляемое заявителем, должно соответствовать требованиям, установленным действующим законодательством к таким документам:  
1) разборчивое написание текста документа шариковой ручкой или при помощи средств электронно-вычислительной техники;  
2) указание фамилии, имени и отчества (наименования) заявителя, его места жительства (места нахождения), телефонов без сокращений;  
3) отсутствие неоговоренных исправлений.  
2.7. Основанием для отказа в приеме заявления является несоответствие заявления пункту 2.6 настоящего Административного регламента.  
2.8. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной оплаты.  
2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.  
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.  
2.10. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления.  
Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.  
2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:  
1) состояние зданий не должно являться аварийным, здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, охраной.  
Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об администрации округа: наименование, адрес, режим работы;  
2) для приема заявителей могут быть выделены отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для заявителей;

3) места ожидания оборудуются стульями или скамьями;  
4) в местах ожидания размещаются информационные стенды, содержащие текст данного Административного регламента, блок-схему предоставления муниципальной услуги, образцы заявления о предоставлении муниципальной услуги;  
5) места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, схемами эвакуации с обязательным соблюдением мер антитеррористической безопасности в соответствии с требованиями действующего законодательства;  
6) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:  
- номера кабинета;  
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги;  
- времени приема граждан, времени перерыва на обед, технического перерыва;  
7) сектор осуществления приема граждан-инвалидов, в том числе слепых (слабовидящих), глухих (слабослышащих), передвигающихся с помощью кресел-колясок:  
- здания оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами;  
- обеспечены беспрепятственное передвижение и разворот специальных средств для передвижения кресел-колясок;  
- столы для инвалидов размещены в стороне от входа с наличием увеличивающего устройства и с учетом беспрепятственного подъезда и поворота специальных средств для передвижения кресел-колясок.  
2.12. Показателями доступности муниципальной услуги, представляемой администрацией округа, являются:  
1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;  
2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;  
3) получение информации о результате предоставления муниципальной услуги;  
4) обращение в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) сотрудников администрации округа.  
2.13. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:  
- своевременность предоставления муниципальной услуги;  
- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;  
- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  
- прием и регистрация заявления;  
- рассмотрение заявления, подготовка и направление ответа заявителю.  
3.2. Прием и регистрация заявления:  
основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя (уполномоченного лица) для предоставления муниципальной услуги.  
При приеме заявления специалистом осуществляется:  
1) проверка соответствия заявления пункту 2.6 настоящего Административного регламента, его прием и регистрация в журнале регистрации заявлений (в случае его несоответствия требованиям Административного регламента осуществляется возврат заявления заявителю);  
2) в случае приема заявления в МАУ «МФЦ» вручение заявителю расписки с отметкой о дате приема заявления и присвоенном входящем номере.  
Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 20 минут.  
Критерием принятия решения по данной административной процедуре является соответствие заявления пункту 2.6 настоящего Административного регламента.  
Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления.  
3.3. Обработка заявления, подготовка и направление ответа заявителю:  
основанием для начала данной административной процедуры является поступление обращения в комитет экономического анализа и прогнозирования администрации округа.  
При устном обращении рассмотрение жалобы и консультирование по вопросам оказания методологической, консультационной и организационной помощи субъектам потребительского рынка, сферы услуг и предпринимательства осуществляется в день обращения.  
При поступлении заявления в письменном или электронном виде услуга оказывается в срок до 5 рабочих дней.  
В случае необходимости подготовки расширенного ответа заявителю услуга оказывается в письменном виде в срок до 30 рабочих дней.  
Данная административная процедура выполняется специалистами комитета экономического анализа и прогнозирования администрации округа.  
Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в случаях, если заявителю необходима консультация по вопросу, не относящемуся к компетенции комитета экономического анализа и прогнозирования администрации округа.  
Во всех остальных случаях услуга оказывается в обязательном порядке.  
Направление заявителю ответа и получение его заявителем осуществляется в зависимости от подачи обращения: в устной, письменной форме или в электронном виде.  
Направление заявителю ответа осуществляется специалистами комитета экономического анализа и прогнозирования администрации округа.  
Результат исполнения процедуры - получение ответа заявителем.  
3.4. Особенности выполнения административных процедур в МАУ «МФЦ».  
Специалист МАУ «МФЦ» осуществляет:  
а) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;  
б) информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;  
в) при наличии технической возможности направление межведомственных запросов о представлении документов и (или) информации для предоставления муниципальной услуги;  
г) выдачу заявителям документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (при выполнении данной процедуры через МАУ «МФЦ»).

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляют глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, заместитель главы городского округа по экономике бюджетным отношениям и инвестиционной политике.  
 Текущий контроль осуществляется посредством ежемесячного анализа принятых запросов на предоставление муниципальной услуги, наличия и количества жалоб и предложений по соблюдению и исполнению положений настоящего Административного регламента, поступивших от заявителей.  
4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления администрацией округа муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации округа.  
4.3. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, определяются в соответствии с планом работы администрации округа на текущий год.  
4.4. Решение о проведении внеплановой проверки принимает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или уполномоченное им должностное лицо администрации Соль-Илецкого городского округа.  
4.5. Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации Соль-Илецкого городского округа.  
  
4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.  
4.7. Акт подписывается всеми членами комиссии.  
4.8. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.  
4.9. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте администрации Соль-Илецкого городского округа и через портал государственных и муниципальных услуг.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего**

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего.  
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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  
4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;  
6) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрацию Соль-Илецкого городского округа.  
5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Соль-Илецкого городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.  
5.5. Жалоба должна содержать:  
1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, Ф.И.О. 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.  
5.6. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.  
5.7. Жалоба, поступившая в администрации округов, подлежит рассмотрению главой округа в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации округа, 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.  
5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:  
1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрациями округов 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 Оренбургской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;  
2) отказывает в удовлетворении жалобы.  
5.9. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрены.  
5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, по желанию заявителя - в электронной форме.  
5.11. Порядок обжалования решения, принятого по итогам рассмотрения жалобы.  
Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по итогам рассмотрения жалобы, направив ее вышестоящему должностному лицу, либо в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения, принятого по итогам рассмотрения жалобы, не является для заявителя обязательным.  
5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:  
1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалобы;  
2) путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, электронной почте;  
3) посредством информационных материалов, которые размещаются на Официальном сайте администрации Соль-Илецкого городского округа в сети Интернет: http:// www. **si@mail.orb.ru**;  
4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.  
5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.  
5.14. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к органу, предоставляющему муниципальную услугу, должностному лицу органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципальному служащему, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществленное) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменных ответов заинтересованным лицам.