

## Административный регламент

### Предоставления администрацией города Владивостока муниципальной услуги

#### «Выдача свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран»

## 1. Общие положения

### 1.1. Регламент

предоставления администрацией города Владивостока услуги «Выдача свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получателей услуги, определяет сроки и последовательность действий (процедур) при осуществлении администрацией города Владивостока полномочий по предоставлению услуги.

### 1.2. Настоящий стандарт

предоставления услуги «Выдача свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» (далее - услуга) устанавливает требования к качеству и доступности услуги.

### 1.3. Услуга носит

заявительный характер.

### 1.4. Заявителями, имеющими

право на получение услуги, являются юридические лица или индивидуальные предприниматели, а также их уполномоченные представители (далее - заявители).

## 2. Стандарт предоставления услуги

### 2.1. Наименование услуги: «Выдача

свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран».

2.2. Наименование органа,  
предоставляющего услугу.

2.2.1. Услуга

предоставляется администрацией города Владивостока в лице управления экономического развития администрации г. Владивостока (далее - уполномоченный орган).

2.2.2. Услуга

предоставляется муниципальными служащими администрации города Владивостока - специалистами уполномоченного органа (далее - специалисты) по поручению начальника уполномоченного органа. Контроль предоставления услуги осуществляется начальником уполномоченного органа.

2.3. Результатом

предоставления услуги является выдача заявителям свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» либо уведомления об отказе в выдаче свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран».

2.4. Рассмотрение заявления

о выдаче свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран»,  
принятие решения о его выдаче или об отказе в выдаче осуществляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления заявления.

2.5. Правовые основания для  
предоставления услуги:

- Федеральный закон от 12.01.1995 №  
5-ФЗ «О ветеранах» (источник официального опубликования - «Российская газета»,  
25.01.1995, № 19);

- Федеральный закон от 06.10.2003 №  
131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской  
Федерации» (источник официального опубликования - «Собрание законодательства  
Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (источник официального опубликования - «Российская газета», № 234, 02.12.1995);

(абзац введен Постановлением администрации г. Владивостока от 15.02.2016 № 450)

- муниципальный правовой акт города Владивостока от 14.10.2009 № 179-МПА «Об утверждении Положения о порядке согласования размещения специализированного отдела «Ветеран» (источник официального опубликования - «Вестник Думы города Владивостока», 22.10.2009, № 25);

- решение Думы города Владивостока от 21.07.2005 № 79 «Об утверждении перечня лиц, имеющих право на приобретение товаров по льготной цене в отделах «Ветеран» или столах заказов для ветеранов в магазинах» (источник официального опубликования - «Вестник Думы города Владивостока», 25.07.2005, № 13);

- постановление администрации города Владивостока от 09.06.2010 № 647 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг (услуг))» (источник официального опубликования - газета «Владивосток», 15.06.2010, № 89(4454));

- постановление главы города Владивостока от 14.05.2010 № 519 «О создании комиссии по рассмотрению заявлений и принятию решений о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» (источник официального опубликования - «Владивосток», 18.05.2010, № 73(4438)).

(п. 2.5 в ред. Постановления администрации г. Владивостока от 02.12.2015 № 10663)

2.6. Исчерпывающий перечень документов, предоставляемых заявителями, необходимых для предоставления услуги:

#### 2.6.1. Предоставление услуги

осуществляется на основании заявления организации или индивидуального предпринимателя либо их уполномоченных представителей, действующих с действующим законодательством Российской Федерации, о согласовании размещения специализированного отдела

«Ветеран»  
(приложение № 1 к регламенту).

2.6.2. К заявлению  
организации или индивидуального предпринимателя о согласовании размещения  
специализированного отдела «Ветеран»  
прилагаются:

- копии учредительных  
документов;

- документ,  
подтверждающий полномочия представителя согласно действующему законодательству  
Российской Федерации.

К заявлению  
заявители по собственной инициативе прилагают следующие документы:

- выписку из Единого  
государственного реестра юридических лиц или выписку из Единого  
государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

- выписку из Единого  
государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости.

В случае если указанные  
документы не предоставлены по инициативе заявителей, уполномоченный орган  
запрашивает их самостоятельно в рамках межведомственного взаимодействия.

2.7. Основанием для отказа в  
приеме документов, необходимых для предоставления услуги, является  
представление документов представителем заявителя, не имеющим полномочий  
согласно действующему законодательству Российской Федерации.

2.8. Исчерпывающий перечень  
оснований для отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. В предоставлении

услуги может быть отказано на следующих основаниях:

- отсутствие необходимых документов, указанных в абзацах 2, 3 подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента, у организации или индивидуального предпринимателя, изъявивших желание организовать обслуживание лиц, имеющих право на приобретение товаров по льготной цене в специализированном отделе «Ветеран»;

- магазин организации или индивидуального предпринимателя, изъявивших желание организовать обслуживание лиц, имеющих право на приобретение товаров по льготной цене в специализированном отделе «Ветеран», находится вне пределов пешеходной доступности от остановки наземного городского транспорта.

2.9. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявлений о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

(п. 2.10 в ред. Постановления администрации г. Владивостока от 21.11.2013 № 3330)

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут.

(п. 2.11 в ред. Постановления администрации г. Владивостока от 21.11.2013 № 3330)

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы стульями, столами, персональными компьютерами с возможностью доступа к информационным базам

данных, печатающими устройствами.

#### 2.12.2. Места ожидания и

места для заполнения запросов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованы мебелью (стол, стулья).

Места ожидания оборудуются информационными стендами, стульями и столом для возможности оформления документов.

#### Образцы заполнения запросов

о предоставлении услуги и перечень документов, необходимых для предоставления услуги, размещенные на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

#### 2.12.3. Вход в здание

уполномоченного органа должен быть оборудован вывеской с полным наименованием уполномоченного органа.

#### 2.12.4. Помещение, в котором

предоставляется услуга, зал ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, должны отвечать требованиям доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

#### Территория, прилегающая к

зданию, в котором предоставляется услуга, оборудуется по возможности местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

(абзац введен Постановлением администрации г. Владивостока от 31.01.2017 № 220)

(пп. 2.12.4 введен Постановлением администрации г. Владивостока от 15.02.2016 № 450)

#### 2.13. Предоставление услуги

осуществляется по месту нахождения уполномоченного органа: ул. Прапорщика

Комарова, д. 29, г. Владивосток, 690091.

Телефон/факс приемной  
уполномоченного органа: 2-614-079, адрес электронной почты: [ecopomy@vlc.ru](mailto:ecopomy@vlc.ru).

#### 2.14. Режим работы

уполномоченного органа: понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00, пятница - с 9.00 до 16.45, перерыв на обед - с 13.00 до 13.45.

#### 2.15. Номер телефона

специалистов уполномоченного органа для консультаций: 8 (423) 2-614-160.

#### 2.16. График приема

документов специалистами уполномоченного органа:

понедельник - четверг - с  
09:00 до 13:00;

перерыв на обед - с 13:00 до  
13:45;

суббота, воскресенье -  
выходные дни.

#### 2.17. График выдачи

документов специалистами уполномоченного органа: понедельник - четверг - с 14:30 до 17:00; перерыв на обед - с 13:00 до 13:45; суббота, воскресенье - выходные дни.

#### 2.18. Показатели доступности и качества услуги.

##### 2.18.1. Информация о

правилах предоставления услуги является открытой и предоставляется путем:

а) размещения на официальном  
сайте администрации города Владивостока ([www.vlc.ru](http://www.vlc.ru));

б) размещения на информационных стендах, расположенных в помещении уполномоченного органа;

в) проведения консультаций специалистами уполномоченного органа.

2.18.2. На официальном сайте администрации города Владивостока ([www.vlc.ru](http://www.vlc.ru)), на информационном стенде в помещении уполномоченного органа размещаются:

а) текст настоящего административного регламента (полная версия - на официальном сайте администрации города Владивостока, выписки из административного регламента - на информационном стенде в помещении уполномоченного органа);

б) перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.18.3. Заявители, обратившиеся в уполномоченный орган, непосредственно информируются:

а) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, их комплектности (достаточности);

б) о правильности оформления документов, необходимых для предоставления услуги;

в) об источниках получения документов, необходимых для предоставления услуги;

г) о порядке, сроках оформления документов, возможности их получения;

д) о правилах и об основаниях отказа в предоставлении услуги.



#### 2.18.4. В любое рабочее

время с момента приема документов заявителя имеют право на получение сведений о ходе исполнения услуги путем использования средств телефонной связи, личного посещения.

Специалист уполномоченного

органа, осуществляющий прием и консультирование (путем использования средств телефонной связи или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

#### 2.18.5. Показателем

доступности услуги является возможность ее получения путем письменного или личного обращения.

Показателем качества услуги

является возможность предоставления услуги в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

#### 2.19. Возможно

предоставление услуги в электронной форме, в многофункциональных центрах в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 3. Состав, последовательность и сроки

выполнения процедур, требования к порядку их выполнения,

в том числе особенности выполнения процедур

в электронной форме

#### 3.1. Предоставление услуги

включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование  
заявителей о предоставлении услуги;

- прием заявления от  
организации или индивидуального предпринимателя и документов для согласования  
размещения специализированного отдела «Ветеран» и проверка полноты и  
достоверности сведений о заявителе, содержащихся в представленных документах;

- принятие решения о выдаче  
свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран»  
или об отказе в выдаче свидетельства;

оформление свидетельства о  
согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» или уведомления об  
отказе в выдаче свидетельства, выдача свидетельства (уведомления об отказе) о  
согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран».

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении № 2 к  
настоящему регламенту.

3.2. Консультирование  
заявителей о предоставлении услуги.

3.2.1. При обращении  
заявителя о предоставлении услуги специалист уполномоченного органа:

- консультирует заявителя в  
устной форме о правилах и требованиях к размещению специализированного отдела  
«Ветеран»,  
о перечне необходимых документов на получение свидетельства о согласовании  
размещения специализированного отдела «Ветеран», сроках оформления  
свидетельства;

- выдает в письменном виде  
перечень необходимых документов на получение свидетельства о согласовании  
размещения специализированного отдела «Ветеран».

Максимальный срок выполнения

процедур, указанных в настоящем пункте, составляет не более 15 минут на каждое обращение.

(в ред. Постановления администрации  
г. Владивостока от 21.11.2013 № 3330)

3.2.2. Консультирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется непосредственно специалистами уполномоченного органа.

Ответ специалиста уполномоченного органа на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченного органа, своей фамилии, имени, отчества, должности.

Специалистом уполномоченного органа предоставляется информация о графике приема, месте нахождения уполномоченного органа (при необходимости - способ проезда к нему), порядке предоставления услуги.

Звонки от заявителей по вопросу порядка предоставления услуги принимаются в соответствии с графиком работы уполномоченного органа. Во время разговора с заявителями специалист уполномоченного органа должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления специалисту уполномоченного органа звонка на другой телефонный аппарат.

Максимальное время консультирования по телефону о предоставлении услуги не должно превышать 15 минут с начала разговора.

3.2.3. Консультирование о ходе предоставления услуги или об отказе в ее предоставлении осуществляется специалистами уполномоченного органа посредством телефонной, электронной, почтовой связи по указанным в заявлениях реквизитам заявителей.

3.2.4. Информация о сроке предоставления услуги заявителям сообщается при подаче документов, а в случае сокращения срока - по указанным в заявлениях телефонах.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги о принятом решении заявителям сообщается в письменной форме в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения, с обоснованием причин такого отказа.

(пп. 3.2.4 введен Постановлением администрации г. Владивостока от 28.08.2013 № 2477)

3.2.5. В любое время со дня приема документов заявители имеют право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги при помощи телефона или посредством личного посещения уполномоченного органа.

(пп. 3.2.5 введен Постановлением администрации г. Владивостока от 28.08.2013 № 2477)

3.2.6. Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги заявителями указываются (называются) дата и входящий номер, полученные при подаче документов. Заявителям предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находятся представленные ими пакеты документов.

(пп. 3.2.6 введен Постановлением администрации г. Владивостока от 28.08.2013 № 2477)

3.3. Прием заявления от организации или индивидуального предпринимателя и документов для согласования размещения специализированного отдела «Ветеран» и проверка полноты и достоверности сведений о заявителе, содержащихся в представленных документах.

3.3.1. Основанием для начала предоставления услуги является заявление организации или индивидуального предпринимателя, направленное в уполномоченный орган с комплектом документов, необходимых для выдачи свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран», предусмотренных разделом 2.6 настоящего административного регламента.

3.3.2. Прием заявителей

ведется специалистом уполномоченного органа в порядке живой очереди либо по предварительной записи (в том числе по телефону).

Предварительная запись при предоставлении услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.

При определении времени предоставления услуги по предварительной записи специалист уполномоченного органа обязан назначить удобное для заявителя время (в пределах графика приема лиц для оказания услуги).

3.3.3. Специалист уполномоченного органа устанавливает:

- предмет обращения, личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность;

- полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от имени последнего;

- наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов и соответствие документов требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего административного регламента.

Максимальный срок выполнения данных действий составляет не более 15 минут.

3.3.4. Специалист уполномоченного органа проводит сверку представленных документов (копий с оригиналами), в том числе нотариально удостоверенных.

3.3.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов специалист уполномоченного органа в устной форме уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению:

- при согласии заявителя  
устранить препятствия - специалист уполномоченного органа возвращает  
представленные документы;

- при несогласии заявителя  
устранить препятствия - специалист уполномоченного органа обращает внимание  
заявителя на то, что указанное обстоятельство может препятствовать  
предоставлению услуги.

3.3.6. Заявление организации или  
индивидуального предпринимателя для согласования размещения специализированного  
отдела «Ветеран» заполняется заявителем на бланке установленного образца  
(приложение № 1). При отсутствии у заявителя заполненного заявления или  
неправильном его заполнении специалист уполномоченного органа оказывает помощь  
заявителю заполнить заявление.

3.3.7. Специалист  
уполномоченного органа формирует результат административные процедуры по приему  
документов и передает заявление для регистрации в установленном в администрации  
города Владивостока порядке в управление по работе с обращениями граждан  
администрации города Владивостока.

(в ред. Постановления администрации  
г. Владивостока от 21.03.2016 № 813)

3.3.8. После регистрации  
заявления управлением по работе с обращениями граждан администрации города  
Владивостока документы передаются начальнику уполномоченного органа для  
рассмотрения и принятия решения о созыве заседания комиссии по рассмотрению  
заявлений и принятию решений о предоставлении согласования размещения  
специализированного отдела «Ветеран» (далее - комиссия).

(в ред. Постановления администрации  
г. Владивостока от 21.03.2016 № 813)

3.4. Принятие решения о  
выдаче свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела  
«Ветеран»  
или об отказе в выдаче свидетельства.

#### 3.4.1. Начальник

уполномоченного органа рассматривает поступившие документы и согласовывает с заместителем главы администрации, курирующим уполномоченный орган, дату заседания комиссии.

#### 3.4.2. Секретарь комиссии

информирует членов комиссии о дате проведения заседания и о заявителе, подавшем документы на получение свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран», для подготовки членами комиссии информации по профильным вопросам в отношении заявителя.

#### 3.4.3. Комиссия, рассмотрев

предоставленные заявителем документы и заслушав доклады членов комиссии о возможности выдачи свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран», принимает соответствующее решение, которое оформляется протоколом. Протокол заседания комиссии подписывает председатель комиссии и секретарь комиссии.

#### 3.4.4. На основании

протокола заседания комиссии организации или индивидуальному предпринимателю секретарь комиссии выдает свидетельство о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» либо об отказе в выдаче такого свидетельства. Свидетельство о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» либо решение об отказе в выдаче подписывает начальник уполномоченного органа.

#### 3.4.5. Секретарь комиссии

регистрирует подписанный протокол заседания комиссии в журнале регистрации.

#### 3.5. Оформление

свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» или уведомления об отказе в выдаче свидетельства, выдача свидетельства (уведомления об отказе) о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран».

#### 3.5.1. Основанием для начала

административные процедуры оформления свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» либо уведомления об отказе в выдаче свидетельства является подписание председателем и секретарем комиссии протокола заседания комиссии.

### 3.5.2. На основании

протокола заседания комиссии специалист уполномоченного органа готовит проект свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран», либо в случае отказа - проект уведомления об отказе, в котором приводится обоснование причин отказа.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

### 3.5.3. Специалист

уполномоченного органа передает проект свидетельства либо проект уведомления об отказе в выдаче свидетельства на подпись начальнику уполномоченного органа.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

### 3.5.4. Начальник

уполномоченного органа согласовывает и подписывает проект свидетельства либо проект уведомления об отказе в выдаче свидетельства.

(в ред. Постановления администрации г. Владивостока от 28.08.2013 № 2477)

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

### 3.5.5. Специалист

уполномоченного органа регистрирует свидетельство о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» либо уведомление об отказе в выдаче свидетельства в журнале регистрации выдачи свидетельств.

Особенности выполнения муниципальной услуги в электронной форме и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

### 3.6.1. Для получения

муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе направить через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее –



ЕПГУ) подписанное в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации простой электронной подписью заявление, а также документы, предусмотренные абзацами 2, 3 подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента, в электронной форме. Документы, предусмотренные абзацами 5, 6 подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента, заявитель по собственной инициативе может направить через ЕПГУ.

В течение трех дней после направления заявления с использованием ЕПГУ заявитель может предоставить пакет документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме согласно абзацам 2, 3 подпункта 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента по адресу: г. Владивосток, Океанский проспект, 15/3, если данные документы не были направлены через ЕПГУ в электронной форме с установленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации равнозначностью документам на бумажном носителе.

Лицом, уполномоченным на регистрацию заявления, поступающего в электронной форме через ЕПГУ, является специалист управления по работе с обращениями граждан администрации города Владивостока.

После направления заявления с использованием ЕПГУ заявитель в личном кабинете на ЕПГУ может осуществлять мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги в электронной форме, по выбору заявителя вручаются лично в Управлении либо направляются на бумажном носителе посредством почтовой связи либо с использованием информационно-телекоммуникационных технологий в форме электронных документов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом.

Ответственным за выдачу и направление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в электронной форме, является специалист Управления.

3.6.2. Для получения

муниципальной услуги заявитель может обратиться с заявлением и приложенным пакетом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МФЦ. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется в соответствии с регламентами деятельности МФЦ и в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

##### 4.1. Текущий контроль

соблюдения последовательности действий, определенных административная процедурами по предоставлению услуги и принятием решений, осуществляется начальником уполномоченного органа, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги,

а также должностными лицами уполномоченного органа, участвующими в предоставлении услуги. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются в положениях об органах администрации города Владивостока, должностных инструкциях специалистов уполномоченного органа.

##### 4.2. Персональная

ответственность за исполнение услуги сотрудников уполномоченного органа закрепляется в их должностных инструкциях.

##### 4.3. Текущий контроль

исполнения услуги осуществляется путем проведения начальником уполномоченного органа, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

##### 4.4. Проверка полноты и

качества предоставления услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих.

##### 4.5. Порядок проведения

контроля за полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя:

- проверки соблюдения сроков выполнения услуги;

- выявление и устранение нарушений прав потребителей в результате предоставления услуги;

- выдачу обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;

- выдачу обязательных для исполнения предписаний о привлечении к установленной законодательством Российской Федерации ответственности уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа.

4.6. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Проверки полноты и качества исполнения услуги осуществляются на основании приказов начальника уполномоченного органа.

4.8. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений

и действий (бездействия) администрации города Владивостока, должностных лиц администрации города Владивостока, муниципальных служащих

### 5.1. Решения и действия

(бездействие) администрации города Владивостока, должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Владивостока, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке путем направления жалобы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города Владивостока.

### 5.2. Досудебный

(внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в пункте 3.1 раздела 3 настоящего административного регламента, в том числе заявитель вправе обратиться с жалобой в случаях:

#### 5.2.1 нарушения срока

регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

#### 5.2.2 нарушения срока

предоставления муниципальной услуги;

#### 5.2.3 требования у заявителя

документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

#### 5.2.4 отказа заявителю в

приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

#### 5.2.5 отказа заявителю в предоставлении муниципальной

услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа;

#### 5.2.6 требования у заявителя

при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа;

#### 5.2.7 отказа администрации

города Владивостока, должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Владивостока в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

#### 5.2.8 нарушения срока или

порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

#### 5.2.9 приостановления

предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа;

#### 5.2.10 требования у

заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

#### 5.3. Жалоба может быть

направлена заявителем по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Владивостока, ЕПГУ.

#### 5.4. Жалоба может быть

принята при личном приеме заявителя.

Личный прием заявителей проводится главой города Владивостока, первым заместителем главы администрации города Владивостока (заместителем главы администрации города Владивостока), осуществляющим общее

руководство Управлением, по адресу: 690091, г. Владивосток, ул. Фонтанная, д. 47, согласно ежемесячному графику, утвержденному главой города Владивостока и размещенному на официальном сайте администрации города Владивостока: [www.vlc.ru](http://www.vlc.ru).

5.5. Жалоба должна содержать:

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

5.5.2 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица, сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

5.5.4 доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (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 регистрации в течение трех дней со дня поступления в администрацию города Владивостока.

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию города Владивостока, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города Владивостока, должностного лица администрации города Владивостока 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 принимается одно из следующих решений:

#### 5.8.1 жалоба

удовлетворяется, 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 федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа;

5.8.2 в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы

подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не

подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также указывается информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Не позднее дня,

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

5.10. В случае установления

в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава города Владивостока или должностное лицо, работник, уполномоченные главой города Владивостока, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При рассмотрении жалобы  
заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо  
обращаться  
с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Начальник управления торговли и услуг Л.В.  
Белякова