



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МАНГУШСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 30.11.2025 № 6

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений»

На основании статей 4, 36 Федерального конституционного закона Российской Федерации от 04.10.2022 № 5-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта – Донецкой Народной Республики», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение части 3 статьи 18 Закона Донецкой Народной Республики от 19.02.2018 № 215-ІНС «Об основах регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», приказа Министерства промышленности и торговли Донецкой Народной Республики от 24.05.2018 № 77 «Об утверждении Порядка ведения и регистрации Книги отзывов и предложений» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь Уставом муниципального образования Мангушский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 25.10.2023 № 1/5-27, Положением об Администрации Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10.11.2023 г. № 1/76-3, Администрация Мангушского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений», прилагается.

2. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики - gisnra-dnr.ru и вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Координацию выполнения данного Постановления возложить на сектор торговли отдела экономического развития, торговли и инвестиций Администрации Мангушского муниципального округа.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Администрации Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики Кошевую А.К.

Глава муниципального образования
Мангушский муниципальный округ
Донецкой Народной Республики



Б.В. Трима

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
Мангушского муниципального округа
Донецкой Народной Республики
от 30 января 2025 г. № 6

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений»

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений» (далее – Административный регламент) – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги по регистрации Книги отзывов и предложений.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются индивидуальные предприниматели, юридические лица и физические лица, являющиеся налогоплательщиками налога на профессиональный доход (самозанятые), обратившиеся в Администрацию Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по регистрации Книги отзывов и предложений (далее – Заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением услуги через представителя. Полномочия представителя, выступающего от имени заявителя, подтверждаются доверенностью, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее – Представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно при личном приеме Заявителя в Администрации;
по телефону в Администрацию;

письменно, в том числе посредством электронной почты.

Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации:

Администрация расположена по адресу: 287400, Донецкая Народная Республика, Мангушский муниципальный округ, пгт Мангуш, ул. Ленина, д. 72.

Телефон: +7(949)-713-91-07

E-mail: admin@mangush.gov-dpr.ru

Администрация работает по следующему графику:

Понедельник-Четверг с 08:00 до 17:00

Пятница с 08:00 до 16:00

Перерыв с 12:00 до 13:00

Выходной день: суббота, воскресенье.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений».

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления (организации), предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется сектором торговли отдела экономического развития, торговли и инвестиций Администрации (далее – Сектор торговли).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
регистрация Книги отзывов и предложений;
отказ в регистрации Книги отзывов и предложений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 (пяти) рабочих дней со дня его подачи.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Донецкой Народной Республики от 19.02.2018 № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения»;

Приказом Министерства промышленности и торговли Донецкой Народной

Республики от 24.05.2018 № 77 «Об утверждении Порядка ведения и регистрации Книги отзывов и предложений» (далее – Порядок);

Уставом муниципального образования Мангушский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 25.10.2023 № 1/5-27;

Положением об Администрации Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10.11.2023 № 1/76-3.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Заявление в печатном или письменном виде, подписанное руководителем субъекта хозяйствования (бланк утвержден Порядком) (далее – Заявление).

2.6.2. Книга отзывов и предложений – пронумерованная, прошитая, заверенная подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати) (далее – Книга).

В Заявлении указываются:

наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица;

контактный телефон;

полное наименование объекта;

адрес расположения объекта.

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

2.7. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

предоставление документов, предусмотренных пунктом 2.6. Административного регламента не в полном объеме;

выявление недостоверной информации в предоставляемых документах.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.8.1. Основанием для отказа в регистрации Книги является:

несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 1.2. настоящего Административного регламента;

Книга не пронумерована, не прошита, не заверена подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае, если субъект хозяйствования осуществляет

деятельность с использованием печати);

Книга не соответствует установленной форме.

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

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета такой платы

2.10. Порядок и размер платы не предусмотрен.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Помещения уполномоченного органа должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам и быть оборудованы средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в уполномоченный орган оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей о наименовании, месте нахождения и режиме работы.

Кабинеты оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании уполномоченного органа (структурного подразделения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.12. Требования к местам ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов уполномоченного органа.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.13. Требования к местам приема Заявителей.

Каждое рабочее место специалистов уполномоченного органа должно быть

оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов уполномоченного органа из помещений при необходимости.

Места сдачи и получения документов Заявителями, места для информирования Заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами, бумагой, письменными принадлежностями.

2.14. Требования к информационным стендам.

В помещениях уполномоченного органа, предназначенного для работы с Заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа размещаются следующие информационные материалы:

извлечение из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

текст настоящего Административного регламента;

информация о порядке исполнения муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формы и образцы документов для заполнения;

справочные документы;

адреса электронной почты и Интернет – сайтов;

информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.15. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата муниципальные служащие Администрации предпринимают следующие действия:

открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание уполномоченного органа, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием необходимых документов, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти

(выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина из здания и помогает покинуть здание, передает гражданина сопровождающему лицу.

При обращении граждан с недостатками зрения работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает ориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

сотрудник уполномоченного органа оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания документов подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода гражданина из здания и помогает покинуть здание, передает гражданина сопровождающему лицу.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме;

сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении Заявления и Журнала учета регистрации проверок.

3. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента предоставления муниципальной услуги и иных нормативных правовых актов

3.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений такими должностными лицами.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее – текущий контроль деятельности) осуществляет заместитель Главы Администрации Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

3.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращение Заявителя, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов органа местного самоуправления.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются Главой Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению Заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

Ответственность должностных лиц

3.3. Ответственность муниципальных служащих органа местного самоуправления и иных должностных лиц за решение и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,

виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов. Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов. Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, предоставившему (направившему) заявление.

Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в соответствующих должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставление муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

3.4. Контроль за исполнение данного Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Администрацию, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

4.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми документами Донецкой Народной Республики, у Заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

отказ 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 нарушение установленного срока таких исправлений.

4.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить жалобу в письменном виде (далее – письменное обращение) на бумажном носителе или в электронной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, а также письменная жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которых предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

4.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя и (или) муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – юридического лица, а также номер телефона (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ Заявителю;

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

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.

4.4. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5. В случае, если жалоба подается через Представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

4.7. По результатам рассмотрения жалобы Администрацией может быть принято одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

отказать в удовлетворении жалобы.

4.8. Основания для отказа в удовлетворении жалобы являются:

признание правомерными решения и (или) действий (бездействий) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии

с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

4.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, дается информация о действиях осуществляемых уполномоченным органом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за предоставленные 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 информация о порядке обжалования принятого решения.

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

4.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.12. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушение прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».