**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТРОИЦКОГО РАЙОНА**

**АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

28.12.2018 № 882

**с. Троицкое**

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультативно–информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с постановлением Администрации Троицкого района от 25.12.2017 № 952 «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования Троицкий район Алтайского края»

постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультативно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства».

2. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Троицкого района.

3. Отменить постановление Администрации Троицкого района от 22.10.2012 № 661 «Об утверждении административного регламента по предоставлению информационно-консультационным центром сектора по экономике, работе с предпринимателями и организации работы информационно-консультационного центра Управления по экономическому развитию и имущественным отношениям Администрации Троицкого района Алтайского края муниципальной услуги «Оказание консультационно-информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации района по экономике, председателя комитета Троицкого района Алтайского края по финансам, налоговой и кредитной политике Е.А Вишнякову.

Глава района А.В. Овсянников

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации

Троицкого района

от 28.12.2018 г. № 882

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

### по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультационно – информационных услуг субъектам малого

### и среднего предпринимательства»

1. **Общие положения**

 1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги "Оказание консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства " (далее - муниципальная услуга) на территории муниципального образования Троицкий район Алтайского края, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий Регламент регулирует отношения определяет порядок, сроки и последовательность действий при оказании консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется хозяйствующим субъектам, отвечающим критериям, установленным статьей 4 Федерального закона от 24.07.2007 № 209 – ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», зарегистрированные в установленном порядке на территории Троицкого района и осуществляющие деятельность на территории Троицкого района, а также безработные граждане, изъявившие желание заняться предпринимательской деятельностью (далее – Заявитель).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Оказание консультационно - информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

 Муниципальная услуга «Оказание консультационно - информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» предоставляется Администрацией Троицкого района (далее – Администрация).

Непосредственное исполнение муниципальной услуги осуществляет информационно-консультационный центр (далее – ИКЦ), ответственным за функционирование деятельности которого является сектор по экономике, работе с предпринимателями и организации работы информационно - консультационного центра Управления по экономическому развитию и имущественным отношениям Администрации Троицкого района.

2.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена Заявителем лично посредством устного и (или) письменного обращения, через электронную почту, по телефону, на официальном интернет – сайте Администрации ([www.troalt.ru](http://www.troalt.ru/)).

2.3.2. Местонахождение ИКЦ: здание Администрации Троицкого района, с. Троицкое, ул. Ленина, 8, каб. № 14.

Почтовый адрес: 659840, Алтайский край, Троицкий район, с. Троицкое, ул. Ленина, 8.

Телефон: 8(38534)22-0-70.

График работы:

понедельник – пятница с 8 час. 00 мин. до 16 час. 12 мин.

обеденный перерыв: с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

выходные дни: суббота, воскресенье.

Официальный сайт Администрации Троицкого района: [www.troalt.ru](http://www.troalt.ru).

Адрес электронной почты:

 trcadmin@ab.ru

 lbarkova@troalt.ru.

2.3.3. Сведения о месте нахождения ИКЦ, графике работы, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений, о телефонных номерах размещены на официальном сайте Администрации, на информационном стенде.

2.4. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- оказание консультационно - информационных услуг;

- отказ в оказании консультационно – информационных услуг.

Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры, автор обращений проинформирован о результатах рассмотрения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения в часы приема, установленные для предоставления муниципальной услуги. В случае если для подготовки ответа требуется дополнительная информация (запросы, консультации), срок рассмотрения заявления может быть продлен:

- по вопросам, требующим консультации с профильными специалистами, до 5 – ти рабочих дней с момента обращения;

- по вопросам, требующим официального обращения в соответствующие органы, до 35 – ти календарных дней с момента обращения, с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица сотрудник осуществляет не более 15 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги в устной форме посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

При направлении заявления и необходимых документов в электронной форме либо по почте днем обращения считается:

- дата направления заявления и необходимых документов в электронной форме;

- первый рабочий день – при направлении заявления и необходимых документов в электронной форме в нерабочее время рабочего дня либо в выходной или нерабочий праздничный день;

- дата отправления заявления и необходимых документов на почтовом штемпеле.

2.6. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю возможность доступа к самостоятельной работе на компьютере либо с научно – методической литературой в течение 30 минут.

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

 - Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Алтайского края от 17.11.2008 № 110-ЗС «О развитии малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае»;

- Уставом муниципального образования Троицкий район Алтайского края;

- иными муниципальными правовыми актами.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- поступление обращения по вопросам, не входящим в компетенцию ИКЦ;

- не подлежат рассмотрению письменные обращения и Интернет - обращения, не содержащие наименование субъекта малого и среднего предпринимательства, направившего заявление, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, и (или) информации для установления контакта.

Также не принимаются к рассмотрению обращения, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, установленной за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления, поданного заявителем, в том числе в электронном виде, осуществляется в день приема.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. На двери кабинета, где предоставляется муниципальная услуга, прикрепляется вывеска с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями. Здание должно быть оснащено системой охранно-противопожарной сигнализации. На видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, быть оснащенными средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя и специалиста ИКЦ;

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного заявления;

3) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

4) наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

5) соответствие требованиям по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включающие:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов органа местного самоуправления подведомственных органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- оказание должностными лицами иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 368н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.13.2.Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.13.3. Информирование заявителей по предоставлению муниципальной услуги в части факта поступления заявления, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения администрации, ответственного за его исполнение, и т.п. осуществляет специалист ИКЦ.

2.13.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.17.5. На информационном стенде ИКЦ размещается следующая информация:

1) наименование ИКЦ, режим работы ИКЦ;

2) должность, фамилия, инициалы сотрудника ИКЦ;

3) Административный регламент предоставления муниципальной услуги;

4) информация о НО «Алтайском фонде развития малого и среднего предпринимательства, осуществляющем контроль за качеством предоставляемых ИКЦ услуг,

5) контактный телефон сотрудника ИКЦ;

6) горячей линии, по которой субъекты предпринимательства могут получить бесплатную консультацию по вопросам предпринимательской деятельности с указанием в обязательном порядке номера;

7) образцы необходимых для заполнения субъектами предпринимательства форм для оказания ИКЦ услуг;

8) иная полезная для субъекта предпринимательства информация.

2.13.6. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании.

2.13.7. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием, а также графика работы.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Целевые значения показателя доступности и качества муниципальной услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели качества и доступностимуниципальной услуги | Целевое значение показателя  |
|
| 1. Своевременность |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 90-95% |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90-95% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация) | 95-97% |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 95-97% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза  | 70-80 % |
| 3.3. % (доля) Заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна | 75-80% |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных Заявителей по данному виду услуг | 0,2 % - 0,1 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 95-97% |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц | 90-95% |

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 настоящего Регламента.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает себя последовательное исполнение следующих административных процедур:

- проведение индивидуальных консультаций в устной форме по запросу Заявителя;

- рассмотрение письменного заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- подготовка ответа по обращению Заявителю о предоставлении муниципальной услуги;

- предоставление консультируемым Заявителям возможности доступа для самостоятельной работы информационным, справочным и поисковым системам информационного портала Алтайского Центра поддержки предпринимательства, сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти региона, в справочных правовых системах и пр.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является обращение от Заявителя об оказании консультационной помощи.

Прием обращений от действующих и потенциальных субъектов предпринимательства осуществляется посредством:

- личного обращения клиента в ИКЦ;

- обращения по телефону;

- обращения с использованием Интернет-ресурса (по электронной почте);

 - письменного почтового обращения.

3.3. Обращения регистрируются в специальном журнале или электронной базе по установленной форме (приложение 1настоящего Регламента).

3.4. Проведение индивидуальных консультаций в устной форме по запросу Заявителя.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по проведению индивидуальных консультаций в устной форме по запросу Заявителя является обращение от Заявителя непосредственно в ИКЦ или по телефону об оказании консультационной помощи.

3.4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить Заявителю представиться и изложить суть вопроса.

3.4.3. В случае если потребуется дополнительная информация (консультации с другими специалистами) для ответа на вопрос, специалист может назначить удобные для Заявителя дату и время для предоставления муниципальной услуги.

3.4.4. Муниципальная услуга должна предоставляться в ясной и доступной форме. Ответ должен содержать подробные разъяснения по существу изложенного в обращении вопроса; иметь ссылки на нормативные правовые акты, применяемые по изложенному в обращении вопросу; в случае, если невозможно дать заявителю определенный ответ, рекомендации должны содержать информацию об органе, в который следует обратиться за разъяснением или в чьей компетенции находится данный вопрос. Муниципальная услуга должна предоставляться с использованием общедоступной терминологии и не содержать ответов, из которых не представляется возможным определить возможные дальнейшие действия субъекта малого и среднего предпринимательства.

3.5. Рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по регистрации, анализу и рассмотрению письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги является поступление по почте, по электронной почте, на Интернет-сайт Администрации Троицкого района.

3.5.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица;

- фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица или его представителя с указанием должности;

- почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- юридический (почтовый) адрес юридического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути вопроса, предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись лица;

- дату написания.

3.5.3. В своем обращении заявитель излагает суть необходимой консультационной услуги. К письменному заявлению о консультационной помощи могут прилагаться копии документов и материалов, поясняющих суть вопроса.

3.5.4. В случае отсутствия в письменном обращении наименования (ФИО) Заявителя, направившего запрос, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, и (или) информация для установления контакта, ответ на обращение не предоставляется.

3.5.5. Зарегистрированное заявление направляется на рассмотрение специалисту ИКЦ.

3.5.6. Срок рассмотрения обращения осуществляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления.

В случае если для предоставления муниципальной услуги СМСП требуется дополнительная информация (консультации) иных органов срок рассмотрения заявления может быть продлен:

 - по вопросам, требующим консультации с профильными специалистами, до 5–ти рабочих дней с момента обращения;

- по вопросам, требующим официального обращения в соответствующие органы, до 35–ти календарных дней с момента обращения, о чем заявителю должен быть дан промежуточный ответ.

3.6. Подготовка ответа по заявлению заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа по заявлению Заявителя о предоставлении муниципальной услуги является поступление специалисту, ответственному за оказание муниципальной услуги, заявления.

 3.6.2. Специалист изучает заявление Заявителя, прилагаемые к нему документы и материалы и при необходимости готовит запрос в целях получения необходимой информации в соответствующие органы.

 3.6.3. Проект ответа на заявление Заявителя, подготовленный специалистом ИКЦ, согласовывается с заместителем главы Администрации района по экономике, председателем комитета Троицкого района по финансам, налоговой и кредитной политике, после чего направляется на подпись главе района.

 3.6.4. Специалист ИКЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления Заявителя, при необходимости с участием Заявителя, направившего заявление;

- получение необходимых для рассмотрения заявления Заявителя документов и материалов в других органах;

 - подготовку и направление Заявителю письменных ответов по существу поставленных в заявлениях вопросов.

 3.6.5. Заявление считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.7. Предоставление Заявителю возможности доступа для самостоятельной работы информационным, справочным и поисковым системам информационного портала Алтайского Центра поддержки предпринимательства и научно – методической литературой.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от Заявителя, получающего муниципальную услугу, обращения в устной форме о предоставлении возможности доступа для самостоятельной работы к информационным, справочным и поисковым системам информационного портала Алтайского Центра поддержки предпринимательства ,сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти региона, в справочных правовых системах и научно – методической литературе

 3.7.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет Заявителю возможность доступа к самостоятельной работе на компьютере либо с научно-методической литературой в течение 30 минут.

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

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами сектора положений Регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется главой района, заместителем главы Администрации района по экономике, председателем комитета Троицкого района по финансам, налоговой и кредитной политике.

4.3. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления, осуществляется соответственно на основании ежегодных планов работы и по конкретному обращению.

При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается главой района.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде Акта проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (далее – Акт), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается членами комиссии.

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

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц Администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.2.2 Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящей статьи не применяются.

5.3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Алтайского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Алтайского края, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.7. Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.8 дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 государственной или муниципальной услуги.

5.8.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.8, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.11. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.2.1, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Положения настоящего Регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

 Приложение 1

 к Административному регламенту

 по предоставлению муниципальной

услуги «Оказание консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»

 Журнал обращений в информационно-консультационный центр

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Дата обраще-ния | Тип обращения | Название организации,Ф.И.О. заявителя, контактный телефон | Организации-онноправовая форма заявителя (наименование предприятия | Вид экономической деятельности заявителя | Тема вопроса | Постановка вопроса | Датаответа | В какой срок дан ответ, (дней) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение 2

 к Административному регламенту

 по предоставлению муниципальной

 услуги «Оказание консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»

 Блок – схема последовательности действий

по оказанию консультационно – информационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства

Регистрация обращения Заявителя

в Журнале обращений в информационно-консультационный центр

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Проведение консультации по устному обращению

Заявителю

Подготовка ответа на письменное обращение Заявителя об оказании консультационной помощи

Предоставление Заявителю возможности доступа для самостоятельной работы к информационным, справочным и поисковым системам информационного портала Алтайского Центра поддержки предпринимательства и сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти региона, в справочных правовых системах и научно – методической литературой

Начало предоставления муниципальной услуги – поступление обращения

от Заявителя

Рассмотрение обращения, принятие решения о виде предоставления муниципальной услуги