

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАРИНСКОГО РАЙОНА

АЛТАЙСКОГО КРАЯ

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

26.05. 2020 № 271

 г.Заринск

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района» |

 В соответствии с Федеральным законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Администрация Заринского района

П О С Т А Н О В Л Я ЕТ:

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района» (приложение).

2.Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Заринского района Алтайского края.

3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Заринского района, председателя комитета Администрации Заринского района по экономике Сопочкину Т.А.

Временно исполняющий полномочия

главы Заринского района В.К.Тимирязев

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению Администрации Заринского района от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. № \_\_\_\_\_\_ |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**
**"ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ**
**ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫМ ЦЕНТРОМ ПОДДЕРЖКИ**
**ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ЗАРИНСКОГО РАЙОНА"**

1.Общие положения.

1.1.Настоящий административный регламент (далее - Административный регламент) по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества ее предоставления и доступности, создания комфортных условий для ее получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по ее оказанию.

1.2.Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3.Информация о правилах оказания муниципальной услуги размещена:

-на официальном Интернет-сайте Администрации Заринского района: zarinray.ru;

-на информационном стенде, расположенном в здании Администрации Заринского района по адресу: город Заринск, Алтайский край, ул. Ленина, 26;

Запросы на оказание муниципальной услуги могут быть направлены в форме письменного, электронного, устного обращений в Администрацию Заринского района (почтовый адрес: 659106, г. Заринск, ул. Ленина, 26; электронный адрес: priem@zr.alregn.ru). График работы: понедельник – четверг: с 8.00 до 17.00; пятница – с 13.00. до 16.00; обед - с 13.00 до 13.48. Контактные телефоны: (38595) 22-4-01, 22-4-36, 21-0-77. Заявления о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме принимаются комитетом Администрации Заринского района по экономике.

1.4.Заявитель вправе обжаловать решение об отказе в предоставлении информационно-консультационных услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1.Наименование муниципальной услуги - "Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района".

2.2.Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района" является комитет Администрации Заринского района по экономике.

2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-предоставление информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с ведением предпринимательской деятельности;

-в случае отсутствия запрашиваемой информации результатом предоставления муниципальной услуги является уведомление об отсутствии требуемой информации.

4.Сроки рассмотрения обращения зависят от формы обращения, сложности поставленных задач и составляют:

2.4.1.В случае личного обращения:

- прием и регистрация - в день обращения;

-консультация по вопросам, ответ на которые возможно найти в информационных материалах, в день обращения;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, от 1 до 3-х рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки, до 7 рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации, до 30 рабочих дней с возможностью продления срока не более чем на 30 рабочих дней.

2.4.2.В случае обращения по телефону:

-прием и консультация - в день обращения;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки - в течение 2-х рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки - до 7 рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации- до 30 рабочих дней с возможностью продления срока не более чем на 30 рабочих дней.

2.4.3.В случае обращения по электронной почте:

-прием и регистрация - в течение 2-х рабочих дней (от даты поступления электронного обращения);

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, посредством электронной почты - в течение 3-х рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки, до 7 рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующихобращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации, до 30 рабочих дней с возможностью продления срока не более чем на 30 рабочих дней.

2.4.4.В случае письменного (почтового) обращения:

-прием и регистрация - в течение 3-х рабочих дней (от даты поступления письменного (почтового) обращения в Администрацию района);

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, посредством почтового обращения - в течение 5 рабочих дней после регистрации заявки;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки, до 7 рабочих дней;

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации, до 30 рабочих дней с возможностью продления срока не более чем на 30 рабочих дней.

2.5.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1)Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

2)Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставлениягосударственных и муниципальных услуг";

3)Постановлением Администрации Алтайского края от 24.01.2014 N 20 "Об утверждении государственной программы Алтайского края "Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае" на 2014 - 2020 годы";

4)Постановлением Администрации Заринского района Алтайского края от 31.01.2008 № 21 «Об организации информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства»;

5)Постановлением Администрации Заринского района Алтайского края от 03.12.2018 № 912 "Об утверждении муниципальной программы "Развитие малого и среднего предпринимательства на территории Заринского района" на 2019 - 2023 годы".

2.6.Перечень документов от заявителей, обратившихся письменно, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

-письменное обращение;

-заявитель может представить дополнительные документы и материалы по
рассматриваемому обращению (например: копию паспорта, необходимые справки, контактные телефоны и др.).

Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

-фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;

-полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

-почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ;

-содержание вопросов в рамках предоставления услуги;

-личная подпись получателя муниципальной услуги;

-печать организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации - для юридических лиц);

-дата обращения.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде в произвольной форме.

2.7.Отказ в предоставлении муниципальной услуги осуществляется в следующих случаях:

-если текст обращения не поддается прочтению, либо обращение по содержанию лишено смысла, о чем ответственным исполнителем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия, почтовый или электронный адрес поддаются прочтению;

-если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом вобращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы Администрации Заринского района, председатель комитета Администрации района по экономике вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителемпо данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

-если в обращении содержаться нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-если запрашиваемая информация в комитете Администрации Заринского района по экономике отсутствует;

-если информация, за которой обратился заявитель, относится к сведениям, доступ к которым ограничен федеральными законами.

2.8.Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.9.Муниципальная услуга предоставляется без предварительной записи. Время ожиданияв очереди для получения консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.10.Регистрация обращения производится уполномоченным должностным лицом непосредственно при его получении от заявителя.

2.11.Оказание муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочеговремени в соответствии с графиком, приведенным в пункте 1.3 настоящего Административного регламента. Для ожидания приема отводится специальное место, оборудованное стульями, столами(стойками) для возможности оформления документов На двери кабинета, где предоставляется муниципальная услуга, прикрепляется вывеска с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

2.12.Показатели доступности муниципальной услуги:

-простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

-ясность и качество информации, объясняющей порядок и процедуры оказания муниципальной услуги;

-наличие различных каналов получения муниципальной услуги;

-доступность перечня документов на Интернет-сайте Администрации Заринского района;

-время, затраченное потребителями на получение муниципальной услуги с момента обращения;

-график работы информационно-консультационного центра.

2.13.Показатели качества муниципальной услуги:

-соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

-качество подготовленных в процессе оказания муниципальной услуги документов;

-соблюдение сроков предоставления услуг;

-отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства о предоставлении муниципальных услуг.

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

3.1.Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-прием обращения;

-регистрация обращения;

-определение тематики вопросов, уровня сложности, примерных сроков рассмотрения;

-определение наиболее эффективных форм получения ответа на вопрос;

-предоставление ответов на обращения.

3.1.1.Прием обращений от действующих и потенциальных субъектов предпринимательства осуществляется посредством:

-личного обращения клиента в информационно-консультационный центр;

-обращения по телефону;

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

-письменного почтового обращения.

3.1.2.Обращения регистрируются в специальном журнале или электронной базе по установленной форме (приложение).

3.1.3.Определяется тематика вопросов, уровень сложности, примерные сроки рассмотрения обращения.

3.1.4.Определяются наиболее эффективные формы получения ответа на вопрос:

-безотлагательно в рамках полномочий оказываются информационные, консультационные, разъяснительные и методические услуги при условии, что заявки, обращения, просьбы не требуют дополнительной проработки;

-оказывается консультационная помощь по поиску необходимой информации в сети Интернет (на сайте Алтайского Центра поддержки предпринимательства, сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти региона, в справочных правовых системах и пр.);

-направляется заявка на рассмотрение в соответствующие органы государственной власти или иные органы (кредитные, консалтинговые организации, учебные заведения, общественныеорганизации и др.).

3.1.5.Предоставляются письменные (устные) ответы на обращения заявителей.

4.Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1.Текущий контроль за соблюдением должностным лицом последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы Администрации Заринского района, председателем комитета Администрации Заринского района по экономике.

4.2.Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом центра положений настоящего Административного регламента.

4.3.Должностное лицо несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам, соблюдениесроков и порядка приема заявлений, подготовку запрашиваемой информации, а также правильность выполнения административных процедур. Персональная ответственность должностного лица по предоставлению муниципальной услуги закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1.Заявитель (его представитель) имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) Администрации района, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1)нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2)нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3)требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и 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, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

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, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1.Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, должностным лицом, муниципальным служащим на имя заместителя главы Администрации района, председателя комитета Администрации Заринского района по экономике.

Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые заместителем главы Администрации района, председателем комитета Администрации Заринского района по экономике подаются главе Администрации Заринского района Алтайского края.

5.3.2.Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт Администрации района, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.Жалоба должна содержать:

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

2)фамилию, имя, отчество (при наличии), 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;

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

4)доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации района, должностного лица Администрации района в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.По результатам рассмотрения жалобы глава Заринского района Алтайского края принимает одно из следующих решений:

1)удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией Заринского района Алтайского края 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, а также в иных формах;

2)отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.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);

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.

5.9.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.

5.10.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.

5.11.Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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.

5.12.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.

|  |
| --- |
| Приложение |
| к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства Заринского района» |

Журнал регистрации обращений

в информационно-консультационный центр поддержки предпринимательства

Заринского района

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Тип обращения | Название организации, фамилия, имя, отчество лица, от которого поступило обращение | Координаты заявителя | Краткое содержание обращения | Оказанные услуги |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |