ПРОЕКТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗАРИНСКА

АЛТАЙСКОГО КРАЯ

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | № |  |  г. Заринск |

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг информационно - консультационным центром поддержки предпринимательства города Заринска»

В соответствии с Федеральными 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 РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства города Заринска» (приложение №1).
 2.Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов города Заринска Алтайского края.

3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города, председателя комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом И.Ю.Богданову.

Глава администрации города И.И. Терёшкин

Приложение № 1

к постановлению администрации города

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2016 года №\_\_\_\_\_\_

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

1. Общие положения

1.1.Настоящий административный регламент (далее - Административный регламент) по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства города Заринска" (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 города Заринска: admzarinsk.ru;
 - на информационном стенде, расположенном в здании администрации города Заринска по адресу: город Заринск, Алтайский край, пр.Строителей,31;
 - на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) либо портале государственных и муниципальных услуг (функций) Алтайского края <http://gosuslugi22.ru/>.

 Запросы о правилах оказания муниципальной услуги могут быть направлены в форме письменного, электронного, устного обращений по следующим адресам:
 1)администрация города Заринска (почтовый адрес: 659100, г. Заринск, пр. Строителей, д.31,электронный адрес: admzarinsk@mail.ru,график работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с
8.00 до 17.00 (по пятницам - до 16.00), обед - с 12.00 до 13.00,
телефоны:(38595)4-24-01,4-22-71,4-12-59).
 Заявления о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме принимаются комитетом по экономике и управлению муниципальным имуществом администрации города Заринска.

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 города Заринска".

 2.2.Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства города Заринска" является комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом администрации города Заринска.
 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.
 2.4.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 дней;

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

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

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

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих
обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации - до 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.
 2.4.3.В случае обращения по электронной почте:

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

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

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

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации, - до 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.
 2.4.4.В случае письменного (почтового) обращения:

-прием и регистрация - в течение 3-х дней (от даты поступления письменного (почтового) обращения в администрацию города));
 -оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, посредством почтового обращения - в течение 5 дней после регистрации заявки;

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

-оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих
обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации, - до 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 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 предоставления государственных и муниципальных услуг";

3)Уставом муниципального образования город Заринск Алтайского края;
 4)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";
 5)Постановлением администрации города Заринска Алтайского края от 20.12.2007 № 1112 "О создании информационно-консультационного Центра по поддержке предпринимательства в городе Заринске";

6)Постановлением администрации города Заринска Алтайского края от 25.11.2013 № 1063 "Об утверждении муниципальной целевой программы "Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в городе Заринске" на 2014 - 2016 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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы администрации города, председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по 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 по экономике и управлению муниципальным имуществом администрации города 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 ожидания в 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 рабочего времени 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. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для инвалидов: инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении барьеров, мешающих им в получении муниципальной услуги, наравне с другими лицами; лицам с инвалидностью и лицам с ограниченными физическими возможностями оказывается помощь по передвижению в помещениях.

 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 и бланков заявлений на Интернет-сайте Администрации города Заринска;

 -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, общественные организации 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 города, председателем комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом.
 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, соблюдение сроков 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 города, 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.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. 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 города, председателя комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом.

Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые заместителем главы администрации города, председателем комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом подаются главе администрации города Заринска Алтайского края.

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

5.3. 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.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города, должностного лица администрации города 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы глава администрации Заринска Алтайского края принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией города Заринска 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. 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.

Секретарь администрации города С.Е. Полякова

 Приложение 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг информационно-консультационным центром поддержки предпринимательства города Заринска»

Журнал регистрации обращений

в информационно-консультационный центр поддержки предпринимательства

города Заринска

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Тип обращения | Названиеорганизации,фамилия, имя,отчество лица, откоторогопоступилообращение | Координаты заявителя | Краткое содержание обращения | Оказанные услуги |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |