**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ БЛАГОДАРНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | октября 2018 года | г. Благодарный | № | 1144 |

Об утверждении административного регламента по предоставлению администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства»

В целях реализации Федерального закона от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года «№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Ставропольского края от 15 октября 2008 года №61-кз «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства», постановлением администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края от 18 января 2018 года № 31 «Об утверждении порядка разработки и утверждения администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг, порядка разработки и утверждения администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края административных регламентов исполнения муниципальных контрольных функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг и проектов административных регламентов исполнения муниципальных контрольных функций», администрация Благодарненского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства».

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – начальника отдела экономического развития Благодарненского городского округа Ставропольского края Тормосова Д.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Благодарненского городского округа Ставропольского края | А.И. Теньков |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Благодарненского городского округа Ставропольского краяот 10 октября 2018 года № 1144 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» (далее – административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий административных процедуры по предоставлению данной услуги на территории Благодарненского городского округа Ставропольского края.

Используемые в административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

1.2. Круг заявителей

1.2.1.Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, желающие оформить предпринимательский статус, а также субъекты малого и среднего предпринимательства, внесенные в единый государственный реестр юридических лиц, в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и крестьянские (фермерские) хозяйства, отнесенные к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявителем), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

 1.3.1.Прием заявлений, информирование и консультирование заявителей, выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений осуществляется администрацией Благодарненского городского округа Ставропольского края (далее – администрация).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна быть размещена на официальном сайте администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края в сети Интернет – www.ambrsk.ru и на информационном стенде в здании администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края по адресу: г. Благодарный, площадь Ленина, 1.

Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу:

администрация: 356420, Ставропольский край, г. Благодарный, площадь Ленина, 1;

отдел торговли администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края – кабинет 102,103;

график работы администрации:

понедельник – пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв – с 12.00 до 13.00;

выходные – суббота, воскресенье.

1.3.2. Справочный телефон отдела торговли администрации для получения справок и консультаций 8 (86549) 2-10-80.

1.3.3. Адрес официального сайта администрации в информационно - телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт), содержащего информацию о предоставлении услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, адрес электронной почты.

Адрес официального сайта администрации: [www.abmrsk.ru](http://www.abmrsk.ru).

Адрес электронной почты администрации: abgosk@mail.ru;

адрес электронной почты отдела: otdeltorgovli01@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в отделе осуществляется при:

личном обращении заявителя;

письменном обращении заявитeля;

обращении заявителя по телефонам, указанным в пункте 1.3.1. административного регламента;

через официальный сайт и электронную почту, указанную в пункте 1.3.1 административного регламента;

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

На информационных стендах отдела торговли администрации размещается следующая информация:

о перечне документов, необходимых для получения услуги;

о сроках предоставления услуги;

о порядке получения консультации о предоставлении услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц отдела торговли, участвующих в предоставлении услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений отделом торговли в ходе выполнения отдельных административных процедур.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление услуги осуществляет администрация.

Непосредственное предоставление услуги осуществляет отдел торговли администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края (далее – отдел торговли).

Для получения муниципальной услуги обращение в иные организации не требуется.

При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и другими организациями не требуется.

В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливает запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления Благодарненского городского округа Ставропольского края, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления Благодарненского городского округа Ставропольского края муниципальных услуг, утвержденный решением Советом депутатов Благодарненского городского округа Ставропольского края.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, главам крестьянско-фермерских хозяйств и физическим лицам о содержании и применении правовых актов по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства, а также удовлетворенность заявителей качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученных консультаций.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Консультирование по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства предоставляется по запросу заявителя в возможно короткие сроки, но не более 30 дней со дня поступления запроса.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрена.

Срок выдачи (направления) результатов предоставления муниципальной услуги не может превышать трех рабочих дней со дня их принятия.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования):

Конституция Российской Федерации («Российская газета», №7, 21.01.2009);

федеральные законы от:

24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» («Российская газета» № 4427 от 31 июля 2007 года);

06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08 октября 2003 года);

02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05 мая 2006 года);

27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 168, 30 июля 2010 года);

27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» № 165, 29 июля 2006 года);

постановления Правительства Российской Федерации от:

07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст. 4479);

16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», № 192, 22 августа 2012 года);

Закон Ставропольского края от 15 октября 2008 года № 61-кз «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства» («Ставропольская правда» № 230 от 18 октября 2008 года);

Устав Благодарненского городского округа Ставропольского края (опубликован 22 ноября 2017 года в газете «Известия Благодарненского муниципального района Ставропольского края» от 22 ноября 2017 года № 23 (176);

Положение об администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края (не опубликовано);

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При обращении за устной консультацией заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае письменного обращения заявителя письменный запрос заявителя должен содержать следующие сведения:

наименование органа местного самоуправления, в который обращается заявитель;

фамилию, имя, отчество заявителя (полностью), желающего получить консультацию, с указанием полного почтового адреса заявителя;

просьбу о предоставлении консультации и содержание вопросов, по которым заявителю необходима консультация;

способ получения письменной консультации (непосредственно заявителю - с указанием контактных телефонов, почтой, электронной почтой);

личную подпись и дату.

В случае необходимости предоставления документов, подтверждающих содержание вопроса, заявитель имеет право представить их в приложении к запросу, предварительно прошив и пронумеровав их.

В случае подачи вышеуказанных документов лицом, представляющим интересы заявителя, дополнительно предоставляются паспорт или иной документ удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия (подлинник или нотариально заверенная копия).

2.7.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить самостоятельно.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить самостоятельно, отсутствует.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не установлены.

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

обращение представителя заявителя без предъявления документов, подтверждающих его полномочия;

отсутствие в заявлении заявителя обратного почтового или электронного адреса, необходимого для направления ответа;

поступление заявления, не поддающегося прочтению, содержащее нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица.

2.10.Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги обращение в иные организации, не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Плата за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги не предусмотрена.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги не должно превышать 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела общего делопроизводства администрации, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции электронной системе регистрации документов в течение 1 дня, со дня поступления документов с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

В случае предоставления услуги в электронном виде, регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения запроса (заявления) с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления и указанием на формат обязательного отображения административной процедуры.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

непосредственно в отделе торговли, предоставляющем муниципальную услугу;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте),

публикации в средствах массовой информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок (консультаций) (86549)2-10-80, по адресу: 356420, Ставропольский край, Благодарненский район, г.Благодарный, пл. Ленина, 1, а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном), публикуется в средствах массовой информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о категориях граждан, имеющих право на предоставление муниципальной услуги;

о сроке, с которого предоставляется муниципальная услуга;

по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

по источнику получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о периоде предоставления муниципальной услуги;

о времени приема и выдачи документов;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении и (или) посредством телефона.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении муниципальной услуги.

Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в администрации:

здание (строение), в котором расположена администрация, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

центральный вход в администрацию, оборудован информационной табличкой (вывеской) содержащей информацию о наименовании администрации и оборудован пандусами;

помещения администрации оборудованы средствами пожаротушения;

вход и выход из помещений администрации оборудованы соответствующими указателями;

кабинеты администрации оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о специалистах администрации;

на территории, прилегающей к месторасположению администрации, выделяются места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

кабинеты для приема соответствуют санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, утвержденным в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

рабочие места специалистов отдела торговли оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой.

Требования к содержанию информационных стендов:

На информационных стендах и официальном информационном сайте администрации размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

график (режим) приема заявителей специалистами;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении администрации, а также на официальном сайте администрации.

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

2.16. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является возможность:

получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

получать информацию о результате предоставления муниципальной услуги;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его заявлению решение или на действия (бездействие) сотрудников отдела экономического развития.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием почтовой, телефонной связи.

При предоставлении муниципальной услуги:

при направлении запроса почтовым отправлением или в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, как правило, не требуется;

при личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения муниципальной услуги документов. Количество взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги при личном обращении не превышает двух посещений, каждое из которых по продолжительности составляет не более 15 минут.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются срок рассмотрения заявления, отсутствие или наличие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

2.17. Представляемые документы должны быть выполнены аккуратно, без подчисток, исправлений, помарок, неустановленных сокращений и формулировок, допускающих двойное толкование.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий)в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.1. Муниципальная услуга предусматривает выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация заявления;

рассмотрение заявления и принятие решения;

результат предоставления услуги.

3.1.1. Прием и регистрация заявления.

Обращение заявителя за получением консультации по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства осуществляется:

в устной форме лично;

в устной форме по телефону;

в письменной форме лично (форма заявления – приложение № 2, согласие на обработку персональных данных – приложение № 3);

в письменном виде почтой (электронной почтой).

Индивидуальное устное консультирование (информирование) каждого заинтересованного лица специалистом отдела торговли осуществляется в течение 15 минут, после регистрации обратившегося в журнале регистрации (приложение № 4).

Ответственным за выполнение административного действия является специалист отдела торговли, наделенный соответствующими полномочиями.

3.1.2. Рассмотрение заявления и принятие решения

После поступления письменного заявления в отдел торговли начальник отдела определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на заявление заинтересованного лица готовится в письменном виде, в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

Ответ может направляться в письменном виде или по электронной почте в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или по его желанию. Срок принятия решения не более 30 календарных дней.

3.1.3. Результат предоставления услуги

Результатом является предоставление консультационно-информационных услуг по вопросам поддержки малого и среднего бизнеса.

В случае если предмет обращения заявителя в рамках компетенции специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, то устанавливается личность заявителя, а также форма, по которой заявитель желает получить консультацию.

В случае, если предмет обращения заявителя не относится к информации, предусмотренной п. 2.3 настоящего Административного регламента, то заявителю дается ответ в устной либо письменной форме по желанию заявителя с разъяснением, куда и к какому специалисту следует обратиться.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, нормативных правовых актов Благодарненского городского округа Ставропольского края.

4.1.1.Текущий контроль, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными исполнителями осуществляется начальником отдела торговли.

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

4.2.1. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами администрации, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, и уполномоченными должностными лицами на основании соответствующих нормативных правовых актов.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

Внеплановые проверки отдела торговли по вопросу предоставления муниципальной услуги проводит администрация на основании жалоб заинтересованных лиц, и по результатам проверки составляет акты с указанием выявленных нарушений.

4.3. Ответственность должностных лиц органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу, за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Ответственность за исполнение муниципальной услуги возлагается на начальника отдела торговли;

специалисты отдела торговли, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте, решения, действия (бездействие), принимаемые в ходе осуществления муниципальной услуги;

персональная ответственность должностных лиц отдела торговли закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

Контроль, за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается:

открытостью деятельностью администрации;

возможностью получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

возможностью досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Благодарненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Благодарненского городского округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Благодарненского городского округа Ставропольского края;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Благодарненского городского округа Ставропольского края;

отказа должностным лицом отдела торговли, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

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

отсутствие адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом администрации, отдела торговли в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

Жалоба должна содержать:

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

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица отдела торговли, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица отдела экономического развития, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Орган местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию. Жалобы рассматриваются непосредственно заместителем главы администрации, курирующим работу отдела торговли.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального информационного сайта администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица отдела торговли, ответственного за предоставление муниципальной услуги, 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.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, нормативными правовыми актами Благодарненского городского округа Ставропольского края, а также в иных формах;

принимает необходимые меры и (или) установленные действующим законодательством меры ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления государственной услуги, и направление письменных ответов заинтересованным лицам;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, и его должностном лице, муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» |

БЛОК – СХЕМА

обращение заявителя

лично, представителем, в телефонном режиме

письменное обращение

рассмотрение обращения и регистрация его в журнале обращений

рассмотрение обращения и регистрация его в журнале обращений

принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги

принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении)

муниципальной услуги

подготовка и направление ответа заявителю

отказ в предоставлении муниципальной услуги

отказ в предоставлении муниципальной услуги

подготовка и направление ответа заявителю

устное консультирование лично, по телефону

письменного

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» |

Форма

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе Благодарненского городского округа Ставропольского края\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО |

 от\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество заявителя,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 вид деятельности)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (почтовый адрес,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 адрес электронной почты)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать консультацию по следующему(им) вопросу (ам):

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагается суть вопроса)

….

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись расшифровка подписи

 дата

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» |

Форма

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество*)*

проживающий(щая):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,выданный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края, расположенной по адресу: 356420, Ставропольский край, г. Благодарный, пл. Ленина, 1 на обработку моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительнов целях\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 подпись расшифровка подписи

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» |

Форма

ЖУРНАЛ

регистрации обращений заявителей

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| регистрационный номер | дата обращения | форма обращения | Ф.И.О. заявителя | контактные данные(адрес, телефон) | статус заявителя | краткое содержаниеобращения | краткое содержание ответа | дата ответа | подпись заявителя |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель главы администрацииБлагодарненского городского округаСтавропольского края  | И.Н. Шаруденко |