**Администрация города Шарыпово**

**город Шарыпово Красноярского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |
| --- |
| **Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги** **«**Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» |

В целях создания благоприятных условий для развития малого и среднего предпринимательства и повышение его роли в решении социальных и экономических задач муниципального образования «города Шарыпово Красноярского края», в рамках реализации муниципальной программы «Развитие инвестиционный деятельности, малого и среднего предпринимательства на территории муниципального образования города Шарыпово», в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9351D71019A8208287150EB4A166D0A87E5D6B31073D50154E745842BCE3681CFB5FDD65211C4E2BJ9QEI) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9351D71019A8208287150EB4A166D0A87E5D6A3F043D50154E745842BCJEQ3I) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь ст. 34 Устава города Шарыпово

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить **Административного регламента предоставления муниципальной услуги «**Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» **согласно приложению к настоящему постановлению.**

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы города Шарыпово – Д.Е. Гудкова.

3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в периодическом печатном издании «Официальный вестник города Шарыпово», и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования города Шарыпово Красноярского края ([www.gorodsharypovo.ru](http://www.gorodsharypovo.ru/)).

Глава города Шарыпово Н.А. Петровская

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению Администрации города Шарыпово  от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2021 № \_\_\_\_\_\_ |

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»**

1. **Общие положения**

**1.1.** Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«**Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Администрации города Шарыпово (далее - Администрация), порядок взаимодействия между ее структурными подразделениями и должностными лицами, а также взаимодействие Администрации с заявителями, органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2.** Предоставление муниципальной услуги представляет собой комплекс мероприятий, направленных на предоставление информации, обеспечивающей экономическую, правовую и иную необходимую для субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – СМСП) осведомленность. Муниципальная услуга предоставляется в виде консультирования СМСП, оказание информационных услуг, обеспечения доступной адресной информацией.

**1.3.** Воспользоваться муниципальной услугой имеют право юридические лица и индивидуальные предприниматели, отнесенные к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с требованиями статьи 4 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», в том числе физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый [режим](consultantplus://offline/ref=95DF936464C9974784078D76DF148052DC82AD4765A063746BBCBA285EAC965976B7D8DC0CA7432F164F6D664967V0J) «Налог на профессиональный доход» (далее - физические лица, применяющие специальный налоговый режим) и физические лица (далее – Заявитель).

**1.3.1.** От имени Заявителя, являющегося юридическим лицом, может выступать физическое или юридическое лицо, действующее на основании надлежащим образом оформленной доверенности, договора поручения (далее – представитель Заявителя).

**1.3.2.** От имени Заявителя, являющегося физическим лицом, может выступать физическое или юридическое лицо, действующее на основании надлежащим образом оформленной доверенности или договора поручения; законные представители (родители, усыновители, опекуны) опекуны недееспособных граждан (далее – представитель Заявителя).

**1.4.** Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

**1.4.1.** Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, можно получить:

- при личном обращении Заявителя;

- по письменным обращениям Заявителей;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством электронной почты;

- посредством интернета: официальный сайт Администрации города Шарыпово (gorodsharypovo.ru), далее вкладка «В помощь бизнесу».

б) информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещается на информационных стендах в помещении, где осуществляется предоставление муниципальной услуги.

**1.4.2.** Заявитель может свободно выбирать варианты получения личной консультации. Заявление может содержать вопрос, предложение или жалобу.

**1.4.3.** Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; а также может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги.

**1.4.4.** Индивидуальное или коллективное письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, факсимильной связью, электоронной почтой. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикаций информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Администрации города Шарыпово (gorodsharypovo.ru) в сети Интернет, использования информационного стенда в здании Администрации.

**1.4.5.** Сведения о месте нахождения, Ф.И.О. специалиста, графике работы, телефонах для справок и консультаций, официальном сайте, электронной почте (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах, адресах электронной почты отдела, размещены на официальном сайте Администрации города Шарыпово (gorodsharypovo.ru).

Сведения о графике (режиме) работы Отдела сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на официальном сайте Администрации города Шарыпово (gorodsharypovo.ru).

**1.4.6.** Консультации по телефону оказываются в соответствии с графиком Администрации.

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 Заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего консультирование по телефону. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**1.4.7.** Письменное обращение заявителей в порядке исполнения муниципальной услуги рассматривается Специалистами отдела с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

Стадия консультации не является обязательным этапом административной процедуры исполнения муниципальной услуги и применяется по усмотрению заинтересованного лица.

Прием Специалистом отдела для получения консультаций производится без предварительной записи.

**1.4.8.** На информационных стендах размещается следующая информация:

- почтовый адрес Администрации;

- выдержки из нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Регламента с Приложением.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места могут быть подчеркнуты.

**1.4.9.** Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется исполнителями с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи или лично. Информация о приостановлении предоставления муниципальной услуги или об отказе в ее исполнении направляется заявителю в письменном или электронном виде.

Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги посредством телефонной и почтовой связи или посредством личного посещения исполнителя.

Для получения сведений о прохождении административных процедур по исполнению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер заявления (полученный в Отделе). Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится рассмотрение заявления.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1**. Наименование муниципальной услуги: оказание информационно - консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – муниципальная услуга).

Муниципальная услуга **«**Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» не может быть оказана через МФЦ.

Муниципальная услуга **«**Оказание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» не может быть оказана в электронной форме.

**2.2.** Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу: отдел экономики и планирования Администрации города Шарыпово.

**2.3.** Юридическим фактом, являющимся основанием для начала предоставления муниципальной услуги, является обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

**2.4.** Результатом исполнения муниципальной услуги является:

**2.4.1.** Консультационная поддержка субъектовмалого и среднего предпринимательства оказывается в виде консультирования по вопросам:

- применения нормативно-правовых актов государственных органов Красноярского края и органов местного самоуправления Администрации города Шарыпово, регулирующих деятельность СМСП;

- **соблюдение трудового законодательства РФ, порядок привлечения и использования иностранной рабочей силы;**

**- коллективно-договорное регулирование социально-трудовых отношений, заключение коллективных договоров;**

**- охрана труда;**

- получения финансовой поддержки;

- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах, финансируемых за счет средств муниципального и краевого бюджетов;

- участия в конкурсах, организуемых для поддержки и развития СМСП, потребительского рынка и услуг для СМСП;

-участия в программах, касающихся развития СМСП.

**2.4.2.** Предоставление информационных услуг в виде:

- распространение методических пособий, информационных буклетов, брошюр, плакатов, справочников в целях оказания информационно-методической поддержки по вопросам осуществления предпринимательской деятельности;

- освещение в средствах массовой информации материалов о состоянии и развитии малого и среднего предпринимательства, нормативно-правовых актов, касающихся вопросов организации и ведения малого и среднего предпринимательства на территории города Шарыпово;

- обеспечения получения СМСП сведений и информации, необходимых для осуществления их деятельности, через бесплатную точку доступа к сети Интернет, созданную на базе библиотеки  по адресу: г. Шарыпово, мкр. 2, дом 8/3, пом. 5;

- информирование о проводимых выставках, ярмарках, форумах, семинарах через средства массовой информации, по электронной почте, телефонной и факсимильной связи в целях содействия в продвижении продукции субъектов малого и среднего предпринимательства;

- информирование о существующих общественных организациях по поддержке малого и среднего предпринимательства;

- предоставления информации о проводимых выставках, ярмарках, семинарах, о подготовке, переподготовке и повышении квалификации работников сферы малого и среднего предпринимательства.

**2.5.** Консультация или информации имеет следующий срок предоставления:

- в день обращения – при устном обращении, и в случае, когда для ответа не требуется подготовка специалистом необходимой информации;

- 30 дней со дня поступления письменного запроса, и в случае, когда для ответа требуется подготовка специалистом необходимой информации.

В исключительных случаях срок может быть продлен Главой города Шарыпово не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя.

**2.6.** Правовые основания предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

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

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

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013г. № 505-п «О утверждении государственной программы «Развитие инвестиционной, инновационной деятельности, субъектов малого и среднего предпринимательства на территории края»;

- Постановлением Администрации города Шарыпово от 04.10.2013г. № 244 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие инвестиционный деятельности, малого и среднего предпринимательства на территории муниципального образования города Шарыпово» (далее- Программа);

- Постановлением Администрации города Шарыпово от 27.03.2020 № 55 «Об утверждении порядков предоставления субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Порядок предоставления субсидий);

- настоящим Регламентом;

- иные нормативные правовые акты, регламентирующие правоотношения, регулирующие развитие малого и среднего предпринимательства.

**2.7.** Перечень документов, предоставляемых заявителем (его уполномоченным представителем), при обращении в Администрацию:

- заявление (запрос) о предоставлении консультации или информации;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к заявлению документы и материалы либо их копии.

**2.8.** Заявление (запрос) на получение консультации или информации  
должно быть составлено на русском языке, либо иметь перевод на русский  
язык и содержать следующую информацию:

а) для Заявителя - физического лица:

* фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя или его уполномоченного представителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);
* адрес проживания (пребывания) заявителя (электронный адрес – при обращении в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, по желанию номера контактных телефонов, по которым можно связаться с заявителем;
* личную подпись заявителя или его уполномоченного представителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель) и дату;

б) для Заявителя - юридического лица:

- полное наименование юридического лица и фамилию, имя, отчество его уполномоченного представителя;

- почтовый адрес (электронный адрес – при обращении в форме электронного документа), по которому должен быть отправлен ответ (по желанию - номера контактных телефонов);

- личную подпись уполномоченного представителя заявителя и дату;

Перечень документов является исчерпывающим. Запрещается требовать от Заявителя документы, предоставление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2.9.** Основаниями для приостановления исполнения муниципальной услуги являются:

- отсутствие фамилии Заявителя или почтового адреса;

* невозможность прочтения текста;
* отзыв заявления;
* злоупотребление гражданином предоставленным законом правом на обращение и употребившим в содержании обращения нецензурные илиоскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста;
* невозможность подготовки ответа на обращение без неразглашениясведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
* наличие в письменном обращении Заявителя вопроса, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

**2.10.** В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги  
Специалист разъясняет причины, основания отказа, оформляет  
решение об отказе в письменной форме и направляет его Заявителю.

В случае, если причины, по которым было отказано в  
предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены,  
заявитель вправе вновь направить заявление для предоставления муниципальной услуги.

**2.11.** Исполнение муниципальной услуги осуществляется без взимания  
платы.

**2.12.** Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 3-х дней с момента поступления Заявления в Отдел.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

2.13.2. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения.

2.13.3. В здании Администрации обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, включая:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

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

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

2.13.4. При невозможности создания условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа к объекту с учетом разумного приспособления, а также доступность услуги обеспечивается в порядке:

- согласование с общественной организацией инвалидов, осуществляющей свою деятельность на территории муниципального образования города Шарыпово возможности обеспечения доступа инвалида к месту предоставления услуги;

- при наличии возможности обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.14. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- качество процесса обслуживания Заявителей, своевременность и  
оперативность предоставления муниципальной услуги специалистом;

- удовлетворённость СМСП полнотой полученной информации;

- показатели точности информации и квалификация специалистов;

- отсутствие жалоб на обращения Заявителя о предоставлении  
муниципальной услуги.

Доступность муниципальной услуги заключается:

- в простоте и рациональности процесса предоставления муниципальной услуги;

- в ясности и качестве информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**3. Административные процедуры (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 заявления в устной или письменной форме о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления и подготовка ответа;

- направление Заявителю ответа.

3.2. Блок-схема исполнения административных процедур приведена  
в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.3. Прием и регистрация заявления является основанием для начала  
предоставления услуги.

Прием и регистрацию заявлений о получении консультации или информации с приложенными к ним документами осуществляет Отдел, в порядке общего делопроизводства в течении 3 дней с момента поступления.

В случае, если заявление поступило по электронной почте, указанной в  
настоящем регламенте, регистрация заявлений осуществляется непосредственно в Отделе.

Дата регистрации заявления является началом исчисления срока исполнения муниципальной услуги.

3.4. После регистрации заявление поступает для рассмотрения в Отдел. Специалист отдела, которому письменно поручено рассмотрение заявления, рассматривает заявление в течение 30 дней со дня регистрации.

Рассмотрев заявление и приложенные к нему документы на соответствие установленным требованиям, специалист готовит соответствующий документ, содержащий консультацию или информацию.

В случае если для ответа требуется получение дополнительной информации уточняющего характера, Специалистом у Начальника отдела запрашивается дополнительное время, но не более 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением Заявителя о переадресации обращения.

3.6. Ответ на обращение подписывается Главой города Шарыпово.

3.7. После соответствующей регистрации в Отделе подготовленные  
документы отправляются Заявителю почтой. Если в заявлении содержалась  
просьба выдать ответ на руки, документы выдаются заявителю при  
предъявлении им подтверждающих документов (паспорт для физического  
лица, доверенность для представителя юридического лица).

3.8.1. При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.8.2. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений.

3.8.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8.4. В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. Обязанности Специалиста при работе с получателями  
муниципальной услуги.

3.9.1. Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; а также может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги.

3.9.2. При работе с получателями муниципальной услуги, обратившимися за получением муниципальной услуги или консультации о получении муниципальной услуги, специалист обязан:

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод  
человека и гражданина определяют основной смысл и содержание  
деятельности органов муниципальной власти и муниципальных служащих;

- проявлять корректность и внимательность при общении с  
получателями муниципальной услуги и их представителями;

- воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в  
объективном исполнении муниципальными служащими должностных  
(служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций,  
способных нанести ущерб их репутации или авторитету муниципальной  
власти; кроме того, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги, которые прямо или косвенно влияют на индивидуальные решения СМСП; а также, предоставлять сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с действующим законодательством, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

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

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими Администрации положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений муниципальными служащими Администрации осуществляет - Глава города Шарыпово.

**4.2**. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.3.** Муниципальные служащие Администрации, виновные в несоблюдении или ненадлежащем соблюдении требований настоящего административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

**4.4.** Персональная ответственность муниципальных служащих Администрации закрепляется в их должностных инструкциях.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.**

**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;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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».

**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. 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.

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.

5.2.3. 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 статей 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

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.

5.2.4. 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 (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;

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.

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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 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.

5.2.6. 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 государственной или муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 1 пункта 5.2.6 настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.2.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение № 1** к Административному регламенту **предоставления муниципальной услуги о**казание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства |

Сведения о месте нахождения, Ф.И.О. специалиста, графике работы, телефонах для справок и консультаций, официальный сайт,

электронная почта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Администрация города Шарыпово | 662314, РФ, Красноярский край, город Шарыпово, ул. Горького,14А | |
|  |  | |
| Отдел экономики и планирования Администрации города Шарыпово | 662314, РФ, Красноярский край, город Шарыпово, ул. Горького,14А, кабинет № 21 | |
|  |  | |
| Начальник отдела экономики и планирования Администрации города Шарыпово | Рачеева Елена Викторовна | |
| Адрес электронной почты | [\_racheeva\_@mail.ru](mailto:_racheeva_@mail.ru) | |
| Контактный телефон | 8 (39153) 2-18-12 | |
|  |  | |
| Главный специалист по вопросам развития предпринимательства и потребительского рынка отдела экономики и планирования Администрации города Шарыпово | Стескаль Анна Викторовна | |
| Адрес электронной почты | [timonya31@mail.ru](mailto:timonya31@mail.ru) | |
| Контактный телефон | 8 (39153) 2-11-92 | |
| Главный специалист по труду отдела экономики и планирования  Администрации города Шарыпово | Таборова Анна Владимировна | |
| Адрес электронной почты | ti-adm@yandex.ru | |
| Контактный телефон | 8 (39153) 2-14-71 | |
| График работы | понедельник - пятница с 8- 00 до 17-00  перерыв на обед с 12-00 до 13-00 суббота, воскресенье – выходные дни. | |
| Адрес электронной почты | [timonya31@mail.ru](mailto:timonya31@mail.ru) | |
| Сайт Администрации города Шарыпово | gorodsharypovo.ru вкладка «В помощь бизнесу» | |
|  | | **Приложение № 2** к Административному регламенту **предоставления муниципальной услуги о**казание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства | |



|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение № 3** к Административному регламенту **предоставления муниципальной услуги о**казание информационно – консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства |

|  |
| --- |
| Главе города Шарыпово  Ф.И.О.    662314, РФ. Красноярский край, ул. Горького,14А  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (для юридических лиц - наименование организации, юридический адрес, контактные телефоны)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей - Ф.И.О., паспортные данные, адрес по прописке, контактные телефоны)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес (почтовый, электронной почты), по которому должен быть направлен ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Жалоба

|  |
| --- |
| (Изложение по сути обращения) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

(дата) Ф.И.О. , должность подпись