**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ЗОЛОТОРЕЧЕНСКОЕ»**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ОЛОВЯННИНСКИЙ РАЙОН»
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **«10» января 2020 года № 02**

**пгт. Золотореченск**

**«Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства на территории городского поселения «Золотореченское»**

В соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007г № 209 ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» , руководствуясь Уставом городского поселения «Золотореченское»

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить прилагаемый регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства на территории городского поселения «Золотореченское»
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня издания.
3. Настоящее постановление обнародовать (опубликовать) путем полного размещения на специально оборудованных стендах городского поселения «Золотореченское» или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте www.оловян.забайкальскийкрай.рф.

Глава городского

поселения «Золотореченское» Е.А. Димов

Приложение

к постановлению администрации

городского поселения «Золотореченское»

от 10 января 2020 № 02

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги «Оказание информационно консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства на территории городского поселения «Золотореченское»**

**1. Общие положения**

 1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства"(далее - Административный регламент) разработан в целях повышения предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для  получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий(административных процедур)  по предоставлению муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства" (далее - муниципальная услуга).

 1.2. Предоставление муниципальной услуги по оказанию информационно - консультационных услуг по вопросам малого и среднего предпринимательства осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 24 июля 2007 года N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ
«О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

-иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края .

 1.3. Муниципальная услуга предоставляется администрацией  городского поселения «Золотореченское».

 1.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение юридическими и физическими лицами консультационной поддержки, а также удовлетворенность качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной услуги.

 1.5. Субъектами, которым предоставляется муниципальная услуга по оказанию информационно-консультационных услуг, являются физические лица, юридические лица,  индивидуальные предприниматели (далее - заявители).

 1.6. Информационно-консультационная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

**2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

 **2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

 2.1.1. Местонахождение Администрации городского поселения «Золотореченское»**:**

-674549, Забайкальский Край, Оловяннинский район, пгт. Золотореченск, квартал 5 дом №17 кв 56.

**-**График работы:

 Понедельник-пятница:  с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00,

 Суббота, воскресенье - выходной

- Официальный сайт - www.оловян.забайкальскийкрай.рф ,

- Адреса электронной почты:  adm.zolotorech.ru@yandex.ru

 2.1.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется  по следующим вопросам:

         1) предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальной программы

"Поддержка малого и среднего предпринимательства на территории городского поселения «Золотореченское» на 2020 - 2022 годы»

          3) оказание поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, благотворительной деятельности и добровольчеству, содействие деятельности некоммерческих организаций, выражающих интересы субъектов малого и среднего предпринимательства;.

 2.1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

1) индивидуального информирования;

2)  публичного информирования.

 2.1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится в форме:

1) устного информирования;

2)  письменного информирования.

 2.1.5. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги:

1) лично;

2) по телефону.

 2.1.6. При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность; предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

Специалист при общении заявителя (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалист, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

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

 2.1.7. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя  осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой.

 2.1.8. Публичное информирование гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации на официальном сайте администрации в сети "Интернет".

 2.1.9. Наофициальном сайте администрации   в сети "Интернет" размещается общедоступная информация, открытая для доступа граждан  следующего содержания:

 1) формы, виды  и место получения информации об оказании муниципальной услуги;

 2) виды, сроки и порядок оказания информационно-консультационной услуги;

 3) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 4)  порядок обжалования действий или бездействия специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

 2.1.9. Вся информация предоставляется заинтересованным лицам бесплатно.

**2.2. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

 2.2.1. Прием лиц для предоставления муниципальной  услуги осуществляется  в  администрации   городского поселения «Золотореченское», согласно  режиму работы.

 2.2.2. Прием лиц для предоставления муниципальной  услуги осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней:

 Понедельник -  пятница: с 9 час.00 мин. до 17 час.00мин.,

Обеденный перерыв  с 12 час.00 мин. до 13час. 00 мин.

 2.2.3. Помещение для предоставления муниципальной услуги, оборудуется столом, стульями, в наличие имеется информационный материал.

 2.2.4. Рабочее место специалистов, ответственных за предоставления муниципальной  услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-справочным системам.

 2.2.5. Для ожидания приема  отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

**2.3. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги.**

 Сроки предоставления муниципальной  услуги определяются в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре.

 **2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

 2.4.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 1) поступление обращения по вопросам, не входящим в компетенцию структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;

 2) не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

 2.4.2. Вопросы, не относящиеся к ведению специалиста, направляются им не позднее чем в пятидневный срок со дня поступления в иные структурные подразделения, по компетенции. Заявители, подавшие  письменные обращения, извещаются об этом, при непосредственном устном контакте или по телефону им разъясняется, в какое структурное подразделение или  к какому должностному лицу следует обратиться.

**3. Административные процедуры**

 **3.1. Последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги.**

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

 1) индивидуальное консультирование  лиц на основании обращений в устной форме;

 2) индивидуальное консультирование лиц  на основании обращений в письменной форме;

 3) публичное информирование лиц.

 3.1.2. Предоставление  муниципальной услуги по оказанию информационно-консультационных услуг производится в виде:

 1) консультирования  с учетом законодательства по вопросам:

- участия в муниципальной целевой программе развития малого и среднего предпринимательства;

 2) консультирования по вопросам применения нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления, регулирующих деятельность малого и среднего предпринимательства;

 3) обеспечения доступной адресной информацией:

-  о проводимых организационных мероприятиях (конференциях, выставках, ярмарках, семинарах, "круглых столах" и других);

- предоставление информации об имуществе и земельных участках, находящихся в муниципальной собственности и предлагаемых в аренду для осуществления предпринимательской деятельности.

**3.2. Проведение индивидуальных консультаций в устной форме.**

 3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по проведению индивидуальных консультаций в устной форме является поступление от заявителей непосредственно при обращении в  структурное подразделение или по телефону устного запроса об оказании консультационной услуги.

 3.2.2. При непосредственном обращении в структурное подразделение, заявитель направляется на консультацию к специалисту, ответственному  за предоставление  муниципальной услуги по теме заданного вопроса.

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

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 минут.

 3.2.4. Специалист, ответственный  за предоставление муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

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

 3.2.5.  В ходе организации и проведения встреч с представителями малого и среднего предпринимательства,   по проблемам предпринимательства могут поступать устные обращения предпринимателей. На них даются устные ответы. Те устные обращения, которые требуют дополнительного изучения, фиксируются должностными лицами для последующего ответа на них в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

 3.2.6. Специалист, ответственный  за предоставление муниципальной услуги должен, зарегистрировать  устное обращение  в Журнале регистрации обращений, поступивших в администрацию городского поселения «Золотореченское» в соответствии с приложением  N 2к настоящему Административному регламенту.

 **3.3. Регистрация   и рассмотрение письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги.**

 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги является поступление по почте, по электронной почте,  либо при личном обращении письменного заявления об оказании консультационной услуги.

 3.3.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество  физического лица;

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

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

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

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

- личную подпись лица;

- дату написания.

 3.3.3. В своем обращении заявитель излагает суть необходимой консультационной услуги.

 Обращение может содержать вопрос, предложение или жалобу. В случае необходимости к письменному обращению могут прилагаться копии документов и материалов, поясняющих суть вопроса.

 3.3.4. В случае отсутствия в письменном обращении  наименования (ФИО) заявителя, направившего запрос, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, и (или) информации для установления контакта, ответ на обращение  не дается.

 3.3.5. Специалист, ответственный  за предоставление муниципальной услуги, осуществляет регистрацию в Журнале регистрации обращений, поступивших в администрацию городского поселения «Золотореченское»  в соответствии с приложением  N 2к настоящему Административному регламенту.

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

 3.3.6. Срок рассмотрения обращения  осуществляется  в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

 **3.4. Подготовка ответа по обращению заявителя об оказании консультационной услуги.**

 3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа по обращению заявителя об оказании консультационной услуги является поступление специалисту, ответственному за оказание муниципальной услуги обращения.

 3.4.2. Специалист изучает обращение, прилагаемые к нему документы и материалы и при необходимости  подготавливает запрос в целях получения необходимой информации в иные компетентные по данному обращению организации.

 В случае если для оказания консультационной услуги требуется дополнительная информация, специалист в течение трех рабочих дней направляет запрос в соответствующий орган для получения соответствующих консультаций.

 Срок рассмотрения обращения и подготовки ответа специалистом, ответственным за оказание муниципальной услуги, осуществляется  в течение 30 дней со дня получения обращения.

 3.4.3. Ответ на обращение, подготовленный специалистом в установленном Административным регламентом порядке направляется на подпись Главе  городского поселения «Золотореченское».

 3.4.4. Заявитель имеет право:

 1) представлять дополнительные документы и материалы в связи с рассмотрением обращения;

 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

 3) получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов;

 4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

 5) обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих муниципальную  услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

 6) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

 3.4.5.  Специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги обеспечивает:

 1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителей, при необходимости - с участием заявителей, направившего обращение;

 2) получение необходимых для рассмотрения обращения заявителя документов и материалов в других организациях.

 3) подготовку и направление заявителю письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

 3.4.5.При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления и, в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных заявителем вопросов, принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

 3.4.6.  Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан устный либо письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

 3.4.8. Глава  городского поселения «Золотореченское» подписывает  ответ на обращение.

 3.4.9. После подписания Главой городского поселения «Золотореченское» ответ на обращение направляется специалисту администрации, для отправки заявителю по почте, по факсу или электронной почте.

1. **Порядок и формы контроля  за предоставлением**

**муниципальной услуги**

 4.1. Текущий контроль  за  соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистом осуществляется главой городского поселения «Золотореченское».

 4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений настоящего Административного регламента.

 4.3.  По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица**

**при предоставлении муниципальной услуги**

 5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой на действия или бездействия специалистов, ответственных за  предоставление муниципальной услуги.

 5.2. Жалоба на действия (бездействие) может быть подана на имя Главы городского поселения «Золотореченское».

 5.3. Жалоба подается в письменной форме по почте или при личном обращении к Главе городского поселения «Золотореченское» в соответствии с графиком приема граждан.

 5.4. Жалоба должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем), и содержать:

- фамилию, имя, отчество или наименование заявителя,  подающего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

- наименование должности,  фамилии, имя, отчество должностного лица, действия (бездействие)  которого обжалуются;

- существо обжалуемых действий (бездействия).

 5.5. Жалоба должна быть рассмотрена администрацией   городского поселения «Золотореченское» в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения указанной жалобы может быть продлен, но не более чем еще на один месяц, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

 5.6. Обращения заявителя, повторяющие текст  предыдущей жалобы, на которую дан ответ, не рассматриваются.

 5.7. В случае  если в письменном обращении не указана фамилия гражданина или наименование юридического лица, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, жалоба не рассматривается.

 5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается лицу, направившему обращение, если фамилия физического лица и наименование юридического лица, почтовый адрес поддаются прочтению.

 5.9. Копия решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

 5.10. В случае если принятое решение не удовлетворяет заявителя, он вправе обратиться в суд.

 5.11. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяется гражданским процессуальным и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

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