Администрация Вилючинского городского округа

закрытого административно-территориального образования

города Вилючинска Камчатского края

##### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.04.2017 № 309

г.Вилючинск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»

В соответствии с Федеральным закономот 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Вилючинского городского округа:

- от 22.11.2011 № 1722 «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»;

- от 10.02.2012 № 162 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»;

- от 17.04.2012 № 546 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»;

- от 26.11.2012 № 1825 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»;

- от 31.07.2013 № 1107 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»;.

3. Исполняющему обязанности начальникауправления делами, начальнику общего отдела администрации Вилючинского городского округа В.В. Шиховцову опубликовать настоящее постановление в «Вилючинской газете. Официальных известиях администрации Вилючинского городского округа ЗАТО г. Вилючинска Камчатского края» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль заисполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, начальника финансового управления администрации Вилючинского городского округа Г.Н. Смирнову.

**Исполняющий обязанности главы**

**администрациигородского округа И.П. Жилкина**

Приложение

к постановлению администрации

Вилючинского городского округа

от 24.04.2017 № 309

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ, ИНФОРМАЦИОННОЙ И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА НА Территории Вилючинского городского округа»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления администрацией Вилючинского городского округа (далее – Администрация) муниципальной услуги «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа» (далее – административный регламент) разработан в целях регулирования предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством порядке, имеющие намерение получить консультационную, информационную и организационную поддержку.

Лицо, представляющее интересы заявителя в соответствии с учредительными документами заявителя или доверенностью, является представителем заявителя (далее – представитель заявителя).

1.3. Органом администрации, предоставляющим муниципальную услугу является отдел по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа (далее – Отдел), расположенный по адресу: 684090, Камчатский край, город Вилючинск, ул. Победы, 1, кабинет 11-в, телефон 8 (41535)3-18-63, адрес электронной почты investvgo@viladm.ru. Режим работы: понедельник с 9:00 до 18:00, вторник-пятница с 09:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00, выходные дни: суббота, воскресенье.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа (далее – специалист), в соответствии с законодательством Российской Федерации и Камчатского края, при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структурными подразделения администрации Вилючинского городского округа, организациями, предприятиями и учреждениями всех форм собственности, владеющими информацией, необходимой для предоставления Услуги.

В предоставлении муниципальной услуги участвует краевое государственное казенное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае" (далее - МФЦ Камчатского края), город Петропавловск-Камчатский, проспект Рыбаков, дом N 13, телефон 8 (4152) 30-24-02, режим работы: понедельник - пятница с 09.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 14.00 без перерыва на обед, адрес электронной почты - mfcpk@mfc.kamchatka.gov.ru. Адреса филиалов МФЦ Камчатского края указаны в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ Камчатского края осуществляется в порядке, предусмотренном соглашением о взаимодействии, заключенным между администрацией Вилючинского городского округа и МФЦ Камчатского края, со дня вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

1.5. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1.5.1 по телефону для справок: 8 (41535) 3-18-63;

1.5.2 по телефону МФЦ Камчатского края: 8 (4152) 30-24-02;

1.5.3 по электронной почте: investvgo@viladm.ru, mfcpk@mfc.kamchatka.gov.ru;

1.5.4 на информационном стенде, расположенном в помещении для ожидания приема заявителей Отдела;

1.5.5 на информационных стендах, расположенных в помещениях для ожидания приема заявителей МФЦ Камчатского края.

Информация о предоставлении муниципальной услуги содержится в разделе "Муниципальные услуги" официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: http://pkgo.ru/.

1.6. Консультирование получателей муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги производится начальником Отдела либо лицом, временно исполняющим его обязанности (далее –начальник Отдела), специалистами Отдела, специалистами МФЦ Камчатского края при личном обращении по адресу, указанному в пункте 1.3, при обращении по телефону, указанному в пункте 1.5.

Консультирование осуществляется бесплатно как в устной, так и письменной форме.

Консультации производятся по вопросам предоставления информации:

- о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления муниципальной услуги;

- о порядке и условиях приема документов для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, сроков предоставления муниципальной услуги;

- о правах и обязанностях заявителя в случае предоставления ему муниципальной услуги;

- о причинах отказа в оказании заявителям муниципальной услуги;

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

1.7. Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги, о прохождении административных процедур, о принятом решении, о дате и времени получения результата услуги осуществляется начальником Отдела, специалистами Отдела, специалистами МФЦ Камчатского края при личном обращении по адресу, указанному в пункте 1.3, при обращении по телефону, по электронной почте, указанным в пункте 1.5.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа».

2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Вилючинского городского округа в лице Отдела.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа (далее – специалист), в соответствии с законодательством Российской Федерации и Камчатского края, при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структурными подразделения администрации Вилючинского городского округа, организациями, предприятиями и учреждениями всех форм собственности, владеющими информацией, необходимой для предоставления Услуги.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, Вилючинского городского округа, непосредственно регулирующими предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 28.12.2009 № 381 «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»;

- Закон Камчатского края от 18 июня 2008 года № 71 «О развитии малого и среднего предпринимательства в Камчатском крае;

- устав Вилючинского городского округа ЗАТО города Вилючинска Камчатского края, зарегистрированный Законом Камчатской области от 30.08.2005 № 386 «О регистрации изменений и дополнений в Устав закрытого административно-территориального образования города Вилючинска».

2.4. Муниципальной услуга предоставляется на основании заявления (обращения), направленного или представленного заявителем в администрацию Вилючинского городского округа, подписанного лицом, представляющим интересы юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя в соответствии с учредительными документами этого юридического лица или доверенностью, и удостоверенного печатью юридического лица, от имени которого подается заявление (запрос).

В заявлении должны быть указаны:

-полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное наименование, организационно-правовая форма юридического лица, место его нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в единый государственный реестр юридических лиц, идентификационный номер налогоплательщика и данные документа о постановке юридического лица на учет в налоговом органе;

- изложение существа заявления (запроса);

- дата составления заявления (запроса) и личная подпись.

По своему желанию заявитель дополнительно может представить документы, которые, по его мнению, имеют значение при рассмотрении вопроса.

2.5. Документы могут быть представлены:

- посредством личного обращения;

- посредством интернет- обращения;

- на бумажном носителе по почте.

Заявители, предоставившие необходимые документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках рассмотрения документов и сроках предоставления муниципальной услуги;

- о порядке получения результатов;

- о порядке получения информации о ходе рассмотрения документов и предоставления муниципальной услуги.

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- продолжительность приема на консультации у специалиста составляет не более 20 минут;

- время ожидания в очереди для получения консультации у специалиста – не более 20 минут;

- при ответе на телефонные звонки специалист обязан выслушать и ответить в течение 15 минут на заданный вопрос в пределах своей компетенции;

- максимальный срок при рассмотрении письменного обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня его регистрации в администрации Вилючинского городского округа.

2.7.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставлению заявителю ответа на заявление (запрос) способом, указанном в заявлении (запросе);

- при устном обращении – устная консультация у специалиста;

- при письменном обращении – письменный ответ по существу вопроса, изложенного в обращении;

- отказ в предоставлении заявителю ответа на заявление (запрос).

Юридическим фактом, которым заканчивается исполнение предоставления муниципальной услуги, является предоставление заявителю ответа на заявление (запрос) после регистрации ответа, как исходящего документа, выдача справочных пособий по ведению бизнеса.

2.8. В приеме заявления может быть отказано в следующих случаях:

- в заявлении не указаны: полное и сокращенное (в случае если имеется) наименование юридического лица, место его нахождения, сведения об организационно-правовой форме;

- в заявлении не указаны: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, направившего заявление, почтовый и (или) электронный адрес, по которому должно быть направлено решение;

- заявление подано через представителя заявителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законодательством порядке.

2.9. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в соответствии со следующим исчерпывающим перечнем оснований:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения об-ращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

- текст письменного обращения не поддается прочтению или не имеет смыслового содержания;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- наличие в заявлении и прилагаемых к нему документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, записей, выполненных карандашом;

- представление документов, составленных на иностранном языке, без надлежащим образом заверенного перевода на русский язык.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается в письменной или электронной форме в течение 7 дней со дня регистрации заявления (запроса).

2.10. Предоставление муниципальной услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.11. К местам предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

- на территории, прилегающей к месторасположению администрации Вилючинского городского округа, оборудованы места для парковки автотранспортных средств наличием мест для парковки автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

- здание администрации Вилючинского городского округа располагается с учетом пешеходной доступности не более 10 минут от остановки общественного транспорта;

- здание администрации Вилючинского городского округа оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение;

- центральный вход в здание администрации Вилючинского городского округа оборудован: пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски, кнопкой вызова дежурного и вывеской с полным наименованием учреждения на русском языке.

2.12. К размещению и оформлению помещений предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

- в холле здания администрации Вилючинского городского округа размещаются указатели расположения отделов и специалистов;

- в здании администрации Вилючинского городского округа находятся места для ожидания, информирования и приема заявителей;

- в помещениях администрации Вилючинского городского округа поддерживается температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия. Помещения оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами и с соблюдением необходимых мер безопасности;

- требования к помещениям МФЦ Камчатского края установлены Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376.

2.13. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации на информационных стендах в здании администрации Вилючинского городского округа, публикации в «Вилючинской газете. Официальных известиях администрации Вилючинского городского округа ЗАТО г. Вилючинска Камчатского края» и размещения на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.14. К местам для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, получения информации и заполнения необходимых документов предъявляются следующие требования:

- места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: удобными для обозрения информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

- места для заполнения документов обеспечиваются письменными принадлежностями (шариковая ручка).

2.15. На информационных стендах, размещаемых в здании администрации Вилючинского городского округа и доступных для свободного посещения заявителей, содержится следующая информация:

- полное наименование администрации Вилючинского городского округа, ответственной за предоставление муниципальной услуги;

- полное наименование отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу;

- контактные телефоны, график работы администрации Вилючинского городского округа и отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа;

- почтовый адрес, адрес официального сайта органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной почты администрации Вилючинского городского округа и отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа;

- фамилии, имена, отчества и должности специалистов отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа, осуществляющих прием, регистрацию заявлений о предоставлении муниципальной услуги и регистрацию ответов на такие заявления;

- процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.16. К местам для ожидания заявителей и оборудованию мест ожидания предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

- для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное: стульями, кресельными секциями либо скамейками (банкетками); столами (стойками) для возможности оформления документов; информационными стендами;

- количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

- места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.17. К местам для приема заявителей о предоставлении муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

- помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителями организовано в виде отдельного рабочего места;

- рабочее место специалиста оборудовано: персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных; столом; стульями.

- специалист должен иметь бейдж и настольную табличку с указанием должности, фамилии, имени, отчества.

- при обращении за муниципальной услугой граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски, либо граждан, по состоянию здоровья не имеющих возможности подняться по ступеням, дежурный администрации Вилючинского городского округа сообщает о таком обращении специалисту, предоставляющему услугу. При указанном обращении специалист оказывает помощь в оформлении необходимых документов для предоставления услуги на первом этаже администрации Вилючинского городского округа.

- при обращении за муниципальной услугой граждан, имеющих стойкие расстройства функции зрения, в здание администрации Вилючинского городского округа допускается собака-поводырь при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выданного по форме и в порядке, определенным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

- при необходимости, в помещение, в котором оказывается муниципальная услуга, допускается сурдопереводчик и тифлосурдопереводчик, пришедшие с заявителем.

2.18.Показатели доступности муниципальной услуги - это возможность получения муниципальной услуги в доступных местах путем подачи заявления в письменной форме, почтовым отправлением.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги;

- удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

**3.1. Основанием для начала административных процедур является поступившее к специалисту заявление о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, указанных в пункте 2.4. настоящего Административного регламента.**

**3.2.** Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение СМСП по предоставлению Услуги (устное, письменное);

- определение принадлежности вопроса к сфере государственной и муниципальной поддержки и развития малого и среднего предпринимательства;

- регистрация и аннотирование поступившего обращения;

- предоставление Услуги или отказ.

Административные процедуры выполняются в последовательности в соответствии с блок-схемой согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

3.3. **Приём заявления и прилагаемых к нему документов через МФЦ Камчатского края.**

**Предоставление муниципальной услуги осуществляется после обращения заявителя в МФЦ Камчатского края с соответствующим заявлением, а взаимодействие с Отделом осуществляется МФЦ Камчатского края без участия заявителя в соответствии с настоящим Административным регламентом и соглашением о взаимодействии с МФЦ Камчатского края.**

**При поступлении заявления специалист МФЦ Камчатского края в день его поступления:**

**- удостоверяет личность заявителя и проверяет его полномочия, правильность заполнения заявления и перечень прилагаемых к заявлению документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента;**

**- регистрирует заявление в единой системе электронного документооборота с автоматическим присвоением ему персонального регистрационного номера;**

**- выдает заявителю копию зарегистрированного заявления, прошедшего регистрацию в системе электронного документооборота.**

**Максимальный срок выполнения действия 15 минут.**

**Отсканированный образ заявления направляет по каналу региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – РСМЭВ) специалистуадминистрации Вилючинского городского округа, ответственному за работу с РСМЭВ.**

**Максимальный срок выполнения действия 15 минут.**

Оригинал заявления с приложением документов передается в администрацию Вилючинского городского округа по акту приёма-передачи документов в течение двух рабочих дней со дня регистрации заявления в МФЦ Камчатского края.

3.4. Описание последовательности действий при устном обращении СМСП по предоставлению муниципальной услуги.

Основанием для предоставления муниципальной услуги служит устное обращение СМСП лично к специалисту Отдела.

Специалист Отдела:

- предлагает СМСП представиться, изложить суть обращения для определения принадлежности вопроса к области поддержки и развития малого и среднего предпринимательства, ответить в пределах своей компетенции, используя необходимые информационные ресурсы, а также нормативные правовые акты и другие методические материалы;

- принимает необходимые меры для оказания консультационной и информационной поддержки СМСП и ответа на заданный вопрос:

- знакомит СМСП с перечнем нормативных правовых актов, действующих в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации и Камчатского края;

- выдает справочные и методические пособия по вопросам поддержки и развития малого и среднего предпринимательства в рамках Программы.

**Срок административного действия не должен превышать 20 минут.**

При устном обращении по телефону специалист обязан назвать наименование структурного подразделения, свою должность, фамилию, имя и отчество и ответить в течение 15 минут на заданный вопрос в пределах своей компетенции.

**Срок административного действия не должен превышать 15 минут.**

В случае устного обращения СМСП лично к специалисту или по телефону по вопросам, не относящимся к компетенции, специалист вправе отказать в предоставлении муниципальной услуги и дать разъяснение СМСП, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Последовательность административных действий при письменном обращении СМСП для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления муниципальной услуги служит письменное обращение, поступившее в адрес администрации Вилючинского городского округа по почте, по электронной почте или доставленное представителем СМСП непосредственно специалисту Отдела.

Поступившие в администрацию Вилючинского городского округа обращения подлежат регистрации, аннотации и направляются главе Вилючинского городского округа в соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан».

Поступившее обращение непосредственно специалисту Отдела регистрируется путем внесения информации в книге с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения.

На втором экземпляре обращения, доставленного лично (представителем) СМСП, специалист проставляет отметку о принятии обращения, с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты приема.

Обращение с резолюцией главы Вилючинского городского округа служит специалисту Отдела основанием для предоставления муниципальной услуги.

Специалист Отдела, получивший обращение на исполнение:

- анализирует содержание;

- при подготовке ответа использует информационные ресурсы, нормативные правовые акты и другие методические материалы;

- в случаях, если поставленные СМСП вопросы не могут быть решены непосредственно специалистом, то привлекаются специалисты других структурных подразделений администрации Вилючинского городского округа, в компетенцию которого входит рассматриваемое обращение;

- готовит аргументированный ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя;

- не менее чем за три дня, до истечения установленного срока исполнения, передает подготовленный ответ главе Вилючинского городского округа;

- в день подписания ответа направляет его на регистрацию (исходящий номер, дата);

- не позднее следующего рабочего дня направляет ответ по адресу электронной почты, или по почтовому адресу, указанному в обращении или вручает лично (представителю) СМСП.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является письменный ответ по существу вопроса, изложенного СМСП в обращении.

**Срок административного действия не должен превышать 30 дней со дня письменного обращения.**

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Глава администрации Вилючинского городского округа осуществляет общий контроль соблюдения и исполнения специалистами администрации Вилючинского городского округа положений настоящего Административного регламента.

4.2. Начальник отдела по работе с предпринимателями, инвестиционной политики финансового управления администрации Вилючинского городского округа (начальник Отдела), руководители структурных подразделений администрации Вилючинского городского округа осуществляют текущий контроль соблюдения порядка и сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации Вилючинского городского округа. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Отдела.

4.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы структурных подразделений администрации Вилючинского городского округа) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения администрации Вилючинского городского округа.

В ходе проверок выявляются и устраняются нарушения прав заинтересованных лиц, рассматриваются, принимаются решения и подготавливаются ответы на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих.

4.5. Для проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги распоряжением администрации Вилючинского городского округа может создаваться комиссия для внутреннего контроля.

Предметом контроля данной комиссии являются сроки и полнота рассмотрения поставленных в обращении вопросов; объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений; обоснованность и законность принятых по обращению решений; своевременность его разрешения и направления ответа заявителю.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7. Специалисты, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка исполнения муниципальной услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов, закрепляется в их должностных инструкциях, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.1. Решения и действия (бездействие) органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу либо муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке путём направления жалобы Главе администрации Вилючинского городского округа.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: официального сайта администрации Вилючинского городского округа [www.viluchinsk-sity.ru](http://www.viluchinsk-sity.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi41.ru>, направлена на электронный адрес администрации Вилючинского городского округа avgo@viladm.ru, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

При оказании муниципальной услуги с участием МФЦ Камчатского края жалоба может быть направлена по почте в адрес МФЦ Камчатского края, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: официального сайта МФЦ Камчатского <http://portalmfc.kamgov.ru>, единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi41.ru>, направлена на электронный адрес МФЦ Камчатского края mfcpk@mfc.kamchatka.gov.ru, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

5.2.1 наименование органа предоставившего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо фамилию, имя, отчество специалиста органа предоставившего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.2.2 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), лица подавшего жалобу, наименование, сведения о месте нахождения юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.2.3 сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу, специалиста органа предоставившего муниципальную услугу;

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

5.3. Получатель муниципальной услуги может обратиться с жалобой в следующих случаях:

5.3.1 нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5.3.2 нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.3.3 требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.3.4 отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.3.5 отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.3.6 истребование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставивший муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом органа предоставившего муниципальную услугу в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего 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 5 (пяти) рабочих дней со дня её регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо органа или структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа предоставившего муниципальную услугу, Глава администрации Вилючинского городского округа принимает одно из следующих решений:

5.5.1 удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органа предоставившего муниципальную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

5.5.2 отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 5.4 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.8. Заявитель, вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов органа или структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа предоставившего муниципальную услугу в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Оказание консультационной, информационной и организационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства на территории Вилючинского городского округа»**

Обращение СМСП по оказанию муниципальной услуги

Устное обращение СМСП

Письменное обращение СМСП

Определение принадлежности вопроса к сфере государственной поддержки и развития малого и среднего предпринимательства

 да да

Регистрация обращения

Консультация заявителей лично –

**до 20 минут на 1 обращение**

Консультация заявителей по телефону

**до 15 минут на 1 обращение**

Отказ в предоставлении Услуги **в течение 7 дней**

Рассмотрение обращений специалистом

**в течение 30 дней со дня регистрации их обращения**.

**Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней**

Приложение № 2

к [Административному регламенту](http://kikvidze.volganet.ru/reglaments/docs/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20N%205.doc#sub_1000#sub_1000)

Перечень филиалов и дополнительных офисов краевого государственного казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Название филиала/дополнительного офиса** | **Местонахождение****филиала/дополнительного офиса** |
| 1. | Петропавловский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | г. Петропавловск-Камчатский, пр. Рыбаков, д. 13 |
| 2. | Дополнительный офис Петропавловского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | г. Петропавловск-Камчатский, ул. Пограничная, д. 17 |
| 3. | Дополнительный офис Петропавловского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | г. Петропавловск-Камчатский, ул. Океанская, д. 94 |
| 4. | Дополнительный офис Петропавловского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | г. Петропавловск-Камчатский, ул. Дальневосточная, д. 8 |
| 5. | Вилючинский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, г. Вилючинск, мкр. Центральный. д. 5 |
| 6. | Елизовский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, г. Елизово, ул. Беринга, д. 9 |
| 7. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Термальный ул. Крашенинникова, д. 2 |
| 8. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Паратунка, ул. Нагорная, д. 27 |
| 9. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Вулканный, ул. Центральная, д. 1 |
| 10. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Раздольный ул. Советская, д. 2А |
| 11. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Коряки ул. Шоссейная, д. 2/1 |
| 12. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Сокоч ул. Лесная, д. 1 |
| 13. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Пионерский ул. Николая Коляды, д.1 |
| 14. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Лесной ул. Чапаева, д. 5д |
| 15. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Нагорный ул. Совхозная, д. 18 |
| 16. | Дополнительный офис Елизовского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Елизовский район, п. Николаевка ул. Центральная, д. 24 |
| 17. | Мильковский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Мильковский район, с. Мильково, ул. Ленинская, д. 10 |
| 18. | Быстринский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Быстринский район, п. Эссо, ул. Советская, д. 4 |
| 19. | Усть-Камчатский филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Камчатский район, п. Усть - Камчатск, ул. 60 лет Октября, д. 24 |
| 20. | Дополнительный офис Усть-Камчатского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Камчатский район, п. Ключи ул. Школьная, д. 8 |
| 21. | Дополнительный офис Усть-Камчатского филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Камчатский район, п. Козыревск, ул. Ленинская, д. 6А |
| 22. | Усть-Большерецкий филиал КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Большерецкий район, п. Усть-Большерецк, ул. Бочкарева, д. 10 |
| 23. | Дополнительный офис Усть-Большерецкого филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Большерецкий район, п. Апача, ул. Юбилейная, д. 9 кв. 15 |
| 24. | Дополнительный офис Усть-Большерецкого филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Большерецкий район, п. Озерновский, ул. Рабочая, д. 5 кв. 21 |
| 25. | Дополнительный офис Усть-Большерецкого филиала КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Усть - Большерецкий район, п. Октябрьский, ул. Комсомольская, д. 47 кв. 18 |
| 26. | Соболевское отделение КГКУ «МФЦ Камчатского края | Камчатский край, Соболевский район, с. Соболево, ул. Набережная, д. 6Б |
| 27. | Алеутское отделение КГКУ «МФЦ Камчатского края | Камчатский край, Алеутский район, с. Никольское, ул.50 лет Октября, д.24 |
| 28. | Филиал МФЦ Корякского округа КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Тигильский район, пгт. Палана, ул.50 лет Камчатского Комсомола, д. 1  |
| 29. | Дополнительный офис филиала МФЦ Корякского округа КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская, д. 72 |
| 30. | Дополнительный офис филиала МФЦ Корякского округа КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Олюторский район, п. Тиличики, ул. Школьная, д. 17 |
| 31. | Дополнительный офис филиала МФЦ Корякского округа КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Пенжинский район, с. Каменское, ул. Ленина, д.18 кв. 1 |
| 32. | Дополнительный офис филиала МФЦ Корякского округа КГКУ «МФЦ Камчатского края» | Камчатский край, Тигильский район, с. Тигиль, ул. Партизанская, д. 40 |