|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  Арзгирского муниципального округа  Ставропольского края  от 15 июня 2021 года № 498 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления отделом экономического развития администрации Арзгирского муниципального округа муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства»

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1 Правила предоставления муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства» (далее – правила, муниципальная услуга) разработаны в целях повышения качества оказания муниципальной услуги, регулируют отношения, связанные с предоставлением муниципальной услуги, устанавливают стандарт предоставления муниципальной услуги; состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме; формы контроля за исполнением правил; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, и иных организаций предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

Круг заявителей

1.2 Заявителями, являются юридические лица и индивидуальные предприниматели – субъекты малого и среднего предпринимательства, осуществляющие свою деятельность на территории Арзгирского муниципального округа; физические лица, обратившиеся за предоставлением консультационной и информационной поддержки.

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

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3 Предоставление муниципальной услуги осуществляет:

администрация Арзгирского муниципального округа Ставропольского края (далее - Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел экономического развития администрации Арзгирского муниципального округа Ставропольского края (далее — Отдел), расположенный по адресу: 356570, Ставропольский край, Арзгирский район, с. Арзгир, ул. П. Базалеева, 3., тел.: (86560) 31606.

График работы отдела: понедельник - пятница с 8.00 до 17.12, перерыв с 12.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

Официальный сайт: [www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru).

Адрес электронной почты: eo.aamrsk@yandex.ru.

официальный сайт федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

официальный сайт государственной системы «Портал государственных услуг Ставропольского края»: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru).

1.4 Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее – информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.5 Предоставление информации осуществляется в виде:

индивидуального информирования заявителей;

публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.6 Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за осуществление информирования, лично и по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 30 минут.

На индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за осуществление информирования, выделяет не более 10 минут.

При индивидуальном устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за осуществление информирования, начинает с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за осуществление информирования, дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При невозможности должностного лица органа местного самоуправления, ответственного за осуществление информирования и принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за осуществление информирования, должно:

корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за осуществление информирования, не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов. Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них предоставления муниципальных услуг. Оказание должностными лицами администрации Арзгирского муниципального округа, подведомственных структурных подразделений и организаций иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.7 Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

ответы на поставленные вопросы;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы исполнителя;

наименование структурного подразделения-исполнителя (при наличии);

номер телефона исполнителя.

1.8 Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органа местного самоуправления ([www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной системе «Портал государственных услуг Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) и на информационных стендах, размещаемых в органе местного самоуправления.

1.9 На информационных стендах, размещаемых по месту нахождения органа местного самоуправления в местах предоставления муниципальной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы предоставления муниципальной услуги (далее– блок-схема) (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органа местного самоуправления ([www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru));

исчерпывающий перечень органов муниципальной власти и органов местного самоуправления, организаций в которые необходимо обратиться заявителю, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций), а также их последовательность посещения (при наличии);

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (при наличии);

номера кабинетов, в которых предоставляются муниципальные услуги, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

перечень документов, направляемых заявителем в орган местного самоуправления, и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

1.10. В информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

1) на официальном сайте органа местного самоуправления ([www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru)):

полное наименование и полный почтовый адрес органа местного самоуправления;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адреса электронной почты органа местного самоуправления и его структурных подразделений (при наличии);

текст настоящего Административного регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в органе местного самоуправления в местах предоставления муниципальной услуги;

2) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной системе «Портал государственных услуг Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)):

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы органа местного самоуправления, структурных подразделений органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу (при наличии);

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результатах предоставления муниципальной услуги;

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

2.2 Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

отделом экономического развития администрации Арзгирского муниципального округа Ставропольского края;

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края (www.26gosuslugi.ru).

2.3 Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечни, указанные в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Федеральный закон). Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 6 статьи 7 Федерального закона;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся

предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, иных организаций, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего

государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, иных организаций, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.4 Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление муниципальной услуги с выдачей подтверждающего документа;

отказ в предоставлении муниципальной услуги с направлением заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.5 Консультирование по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства предоставляется по запросу юридических и физических лиц в возможно короткие сроки, но не более 23 рабочих дней со дня поступления запроса.

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

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, органов местного самоуправления, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.6. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов Арзгирского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru)).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

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

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

наименование органа местного самоуправления, в который обращается заявитель;

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

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

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

личную подпись и дату.

В случае подачи вышеуказанных документов лицом, предоставляющим интересы заявителя, дополнительно предоставляются паспорт или иной документ удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия.

2.8 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствует.

2.9 Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

отсутствие документа (документов), подтверждающего (их) личность и полномочия заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих или черных, либо карандашом;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа;

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в документах фамилия, имя, отчество гражданина указаны не полностью (фамилия, инициалы);

заявителем представлен неполный пакет документов, предусмотренный пунктом 2.7 Административного регламента;

документы не подписаны электронной подписью (в случае получения муниципальной услуги в электронной форме).

2.11 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

обращение с заявлением лица, не относящегося к категориям заявителей;

в обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, отдел экономического развития администрации вправе оставить обращение без ответа и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.12 Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не установлены.

2.13 Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги обращений в иные органы и организации не требуется.

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

2.14 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.16 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.17 Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.18 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут, а в электронной форме – в день подачи запроса.

2.19 Регистрация запроса, поданного заявителем лично или посредством почтового отправления, проводится в порядке делопроизводства.

2.20 В случае получения муниципальной услуги в электронной форме запрос формируется посредством заполнения электронной формы посредством использования Единого портала, Регионального портала. В случае если предусмотрена личная идентификация гражданина, то запрос и прилагаемые документы должны быть подписаны электронной цифровой подписью.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет наличие и соответствие представленных запроса и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов.

При наличии всех необходимых документов и соответствие их требованиям к заполнению и оформлению таких документов, установленных нормативными правовыми актами, специалист, ответственный за прием документов, делает соответствующую отметку в информационной системе для последующего уведомления.

При нарушении требований, установленных к заполнению и оформлению запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов, специалист, ответственный за прием документов, делает соответствующую отметку в информационной системе для последующего уведомления заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для подачи обращения, информационным стендам, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите населения инвалидов

2.21 Помещения органа местного самоуправления должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда. СанПин 2.2.3670-20».

Центральный вход в здание органа местного самоуправления должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об учреждении, осуществляющем предоставление муниципальной услуги: наименование, местонахождение, режим работы.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Вход в помещение, предназначенное для предоставления муниципальной услуги, помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации и Ставропольского края требованиям обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлениям муниципальной услуги.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание инвалидных кресел-колясок, специальными ограждениями и перилами. В случае нахождения органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальные услуги на втором этаже, на входной двери должна быть установлена кнопка вызова сотрудников отдела на первый этаж к инвалиду.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в предоставлении им муниципальных услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается нормами Федерального закона от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами.

Помещения должны иметь места для ожидания и приема заявителей,  
оборудованные столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для  
оформления документов, санитарно-технические помещения (санузел) с уче­том доступа инвалидов-колясочников.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц органа местного самоуправления. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

Места для заполнения заявлений для предоставления муниципальной услуги размещаются в холле органа местного самоуправления и оборудуются образцами заполнения документов, бланками заявлений, информационными стендами, стульями и столами (стойками).

Столы для инвалидов размещены в стороне от входа с наличием увеличивающего устройства и с учетом беспрепятственного подъезда и поворота специальных средств для передвижения кресел-колясок.

Сопровождение специалистами органа местного самоуправления инвалидов, имеющих  стойкие расстройства функции  зрения  и самостоятельного передвижения по территории помещения органа местного самоуправления при получении ими муниципальных услуг.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в холле органа местного самоуправления для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органа местного самоуправления (www.arzgiradmin.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и муниципальной системе «Портал государственных услуг Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

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

При необходимости дублирование для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта администрации Арзгирского муниципального округа, подведомственных структурных подразделений и организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Рабочие места должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личным на­  
грудным бейджем (настольной табличкой) с указанием должности, фамилии,  
имени и отчества специалиста. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях спе­циалистом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исклю­чением случаев коллективного обращения заявителей.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.22 Показатели доступности и качества услуги:

соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания при предоставлении услуги;

достоверность информации о предоставлении услуги;

своевременное полное информирование об услуге посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

четкость, простота и ясность в изложении информации;

обоснованность отказов в предоставлении услуги;

отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению услуги;

культура обслуживания заявителей;

ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента.

Основные требования к качеству предоставления услуги:

своевременность предоставления услуги;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления услуги.

Показателями качества предоставления услуги являются:

соблюдение срока рассмотрения заявления;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностного лица, ответственного за предоставление услуги.

На стадии рассмотрения документов получателя услуги в Отделе заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

получать информацию о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

обращаться с жалобой на действие (бездействие) ответственных лиц в связи с рассмотрением заявления в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении предоставления услуги.

Иные требования и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.23 Заявителю предоставляется возможность обращения в электронной форме посредством официального сайта администрации Арзгирского муниципального округа, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края в части:

1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

3)направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ и требованиями Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ.

При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении муниципальной услуги документы, указанные в  [пункте 2.8](#Par147) настоящего Административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем Заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги (направление межведомственных запросов);

2) рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов;

3) подготовка и выдача (направление) заявителю результата предоставления услуги.

Описание административных процедур

3.2 Прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

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

в устной форме лично;

в устной форме по телефону;

в письменной форме лично;

в письменном виде почтой (электронной почтой);

в электронной форме.

Индивидуальное устное консультирование (информирование) каждого заинтересованного лица специалистом осуществляется в течение 10 минут, после регистрации обратившегося в журнале регистрации консультаций для представителей малого и среднего предпринимательства.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться в письменном виде.

Срок регистрации письменного обращения не более одного рабочего дня со дня поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления с комплектом документов, указанных в пункте 2.7 Административного регламента. Процедура включает в себя прием, регистрацию документов.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 15 минут.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пунктах 2.9 (2.10) Административного регламента.

Специалист принимает поступившие документы, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их своей подписью в регистрационном журнале, присваивает пакету документов номер и проверяет права заявителя в течение одного рабочего дня.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов заявителя специалистом.

3.3 Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края (www.26gosuslugi.ru).

3.3.1 Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге.

При обращении в электронной форме через Единый портал, Региональный портал, информацию о ходе предоставления услуги и о результате ее предоставления заявитель вправе получить через личный кабинет Единого портала, Регионального портала.

Подача заявителем запросов и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов в электронном виде осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной цифровой подписи».

При наличии технической возможности получения муниципальной услуги в электронной форме заявление и документы заявитель представляет по электронным каналам связи посредством Единого портал, Регионального портала.

Специалист Отдела, ответственный за прием документов, поступивших посредством использования Единого портала, Регионального портала:

проверяет наличие и соответствие представленных заявления и документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;

1) при наличии заявления и всех необходимых документов и соответствия их требованиям к заполнению и оформлению, делает отметку о приеме заявления и документов;

2) в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, установленных пунктом 2.10, делает отметку об отказе в приеме документов с указанием причины отказа;

сообщает о проставлении отметки специалисту, обеспечивающему обмен данными с Единым порталом, Региональным порталом.

Специалист, обеспечивающий обмен данными с Единым порталом, Региональным порталом, выгружает результат на портал.

3.3.2 Получение заявителем сведений о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги через «Личный кабинет».

В случае подачи заявления лично или через законного представителя информацию о ходе предоставления услуги и о результате ее предоставления заявитель вправе получить через личный кабинет на Едином портале, Региональном портале.

В ходе предоставления муниципальной услуги информационная система отображает статусы услуги и информацию о результате ее предоставления. Заявитель вправе отследить через «Личный кабинет» статус муниципальной услуги.

3.4 Комплектование документов при предоставлении муниципальной услуги, взаимодействие органа, предоставляющего муниципальную услугу с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление пакета документов в Отдел, указанных в подпункте 2.7 Административного регламента. Процедура включает в себя направление запросов и получение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Необходимые документы, специалист по взаимодействию запрашивает в течение одного рабочего дня.

При наличии технической возможности запрос направляется в порядке межведомственного информационного взаимодействия в форме электронного документа, подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» и требованиями статей 21.1 и 21.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет, посредством Единого портала, Регионального портала или с использованием федеральной государственной информационной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) и/или региональной государственной информационной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – РСМЭВ).

В случае отсутствия технической возможности направления запроса через СМЭВ или РСМЭВ запрос направляется в форме электронного документа с использованием сертифицированных криптографических средств защиты передаваемой информации по открытым каналам передачи данных VipNet или АскомДок в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 марта 2008 года № 351 «О мерах по обеспечению информационной безопасности Российской Федерации при использовании информационно-телекоммуникационных сетей международного информационного обмена» и приказами Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 18 февраля 2013 № 21 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

В случае отсутствия технической возможности направления запроса в электронном виде запрос направляется нарочным или почтой. Для оперативности при направлении запроса почтой, запрос в день направления дублируется факсом.

Результат направления запроса фиксируется с указанием даты направления запроса: в случае направления в форме электронного документа – указывается время отправления, в случае направления по нарочным или по почте – в соответствии с требованиями по направлению документов.

Специалист по взаимодействию при получении ответа:

в форме электронного документа распечатывает документ, проставляет на нем отметку о способе, времени и дате получения документа и заверяет его своей подписью с указанием фамилии, инициалов и должности;

на бумажном носителе – сканирует документ;

приобщает распечатанный и заверенный ответ (ответ на бумажном носителе) к пакету документов заявителя, а также прикрепляет его электронную форму к учетной карточке заявителя.

При поступлении ответа, специалист по взаимодействию передает заявление и документы (полный пакет документов), специалисту, ответственному за рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов.

Результатом процедуры является поступление сведений, являющихся основанием для рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов.

Максимальный срок выполнения процедуры пять рабочих дней.

3.5 Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов, подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и комплекта прилагаемых документов, в том числе полученных в рамках межведомственного взаимодействия специалисту Отдела, ответственному за рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 14 рабочих дней.

Ответ на обращение заинтересованного лица готовится в письменном виде, в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

3.6 Выдача (направление) заявителю результата предоставления услуги.

Результатом данного административного действия является выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Ответ может направляться в письменном виде, по электронной почте либо посредством Единого портала госуслуг или Регионального портала госуслуг в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или по его желанию.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного

регламента

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами правил и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, осуществляется Главой муниципального округа, начальником отдела.

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

Плановый контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется ежеквартально.

Внеплановый контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится Главой муниципального округа, руководителем отдела в соответствии с издаваемыми нормативными актами.

4.3 Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти края за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Ответственность за своевременное и качественное предоставление муниципальной услуги и несвоевременное принятие решений при предоставлении муниципальной услуги возлагается на должностных лиц отдела экономического развития администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Должностные лица администрации округа несут персональную ответственность, закрепленную в их должностных инструкциях, за:

соблюдение сроков исполнения административных процедур;

соответствие результатов административных процедур требованиям законодательства;

достоверность представленной ими информации.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль предоставления муниципальной услуги путем получения информации о ней посредством телефонной связи, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте администрации Арзгирского муниципального округа, посредством федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в [части 1](consultantplus://offline/ref=2AB2DA7D84A755CAEC60610DB492E3BB1B5CCBEB683E97D91BA197B5FC572A95F64C913476DAA31B6D51520D3EF0021E1A2D033C997016FDPDI1L)статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации округа, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – должностные лица), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностного лица обжалуются в администрации Арзгирского муниципального округа Ставропольского края.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) порядка обжалования являются решения и действия (бездействие), осуществляемые должностным лицом в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.3 настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона

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

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в орган местного самоуправления на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.4. Заявитель может подать жалобу:

лично либо через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности (условие о наличии доверенности не распространяется на работников заявителя) в орган местного самоуправления по адресу администрации: 356570, Ставропольский край, Арзгирский район, с. Арзгир, ул. П. Базалеева, 3;

2) путем направления почтовых отправлений в орган местного самоуправления по адресу: 356570, Ставропольский край, Арзгирский район, с. Арзгир, ул. П. Базалеева, 3;

по телефону: 8(86560)3-16-06;

3) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальный сайт органа местного самоуправления ([www.arzgiradmin.ru](http://www.arzgiradmin.ru)), в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственную систему «Портал государственных услуг Ставропольского края» ([www.gosuslugi.stavkray.ru](http://www.gosuslugi.stavkray.ru)) (в личные кабинеты пользователей).

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, иных организаций, их руководителей и (или) работников, 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, иных организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Жалоба заявителя не рассматривается по существу в следующих случаях:

1) в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

2) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) текст письменной жалобы не поддается прочтению;

4) в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы администрация Арзгирского муниципального округа Ставропольского края принимает 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 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, администрацией округа 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, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, иными организациями, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Управляющий делами администрации

Арзгирского муниципального округа В.Н.Шафорост

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

Блок-схема

муниципальной услуги «Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства»

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги (направление межведомственных запросов) |

|  |
| --- |
| Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов |

|  |
| --- |
| Подготовка и выдача (направление) заявителю результата предоставления услуги |

Управляющий делами администрации

Арзгирского муниципального округа В.Н.Шафорост

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

Главе Арзгирского

муниципального округа

Ставропольского края

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество заявителя, вид деятельности)

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

(почтовый адрес, адрес электронной почты)

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

(контактный телефон)

**Заявление**

Прошу Вас оказать мне \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(излагается суть вопроса)

ФИО предпринимателя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подписи) (расшифровка подписи)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Управляющий делами администрации

Арзгирского муниципального округа В.Н.Шафорост