АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 6 сентября 2012 г. N 3641

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОНСУЛЬТАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ

ПО ВОПРОСАМ ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА"

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 24 июля 2007 г. г. N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации", постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 N 403 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P32) предоставления муниципальной услуги "Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства".

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска Карпову В.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Пятигорска

Л.Н.ТРАВНЕВ

Утвержден

постановлением

администрации города Пятигорска

от 06.09.2012 N 3641

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"КОНСУЛЬТАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ПО ВОПРОСАМ ПОДДЕРЖКИ

МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА"

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства" (далее - Административный регламент) являются отношения, возникающие между субъектами малого и среднего предпринимательства и Управлением экономического развития администрации города Пятигорска в процессе предоставления последними консультационно-информационных услуг.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются субъекты малого и среднего предпринимательства.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по адресу: 357500, г. Пятигорск, пл. Ленина, 2, (здание администрации города Пятигорска, Управление экономического развития администрации города Пятигорска, отдел экономики, прогнозирования, инвестиций и регулирования тарифов).

График работы администрации города Пятигорска:

понедельник - четверг с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

пятница с 09 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.;

Приемные дни:

понедельник - четверг с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

пятница, в предпраздничные и предвыходные дни - с 09 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.

Перерыв с 13 час. 00 мин. до 13 час. 48 мин.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

(п. 1.3.1 в ред. постановления администрации г. Пятигорска от 06.06.2018 N 1958)

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Тел. (8793) 39-13-88, (8793) 39-36-14, факс (8793) 33-03-73.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты.

Адрес официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://pyatigorsk.org (далее - официальный сайт города).

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги в администрации города Пятигорска осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

при обращении заявителя по телефону;

при обращении через официальный сайт города Пятигорска, указанный в [пункте 1.3.3](#P60) настоящего Административного регламента.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайтах органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в федеральной муниципальной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

На информационных стендах администрации города Пятигорска размещается следующая информация:

о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц администрации города Пятигорска, структурных подразделений администрации города Пятигорска, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) администрации города Пятигорска, а также принимаемых администрацией города Пятигорска решений в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - "Консультационно-информационные услуги по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, - администрация города Пятигорска. Муниципальная услуга предоставляется специалистами отдела экономики, прогнозирования, инвестиций и регулирования тарифов, Управления экономического развития администрации города Пятигорска (далее - Управление).

Если предмет обращения гражданина или юридического лица выходит за рамки непосредственной компетенции Управления, предоставление муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный правовым актом Думы города Пятигорска.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации юридическим и физическим лицам о содержании и применении правовых актов по вопросам поддержки малого и среднего предпринимательства, а также удовлетворенность заявителей качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученных консультаций, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Консультирование может производиться в устной и (или) в письменной форме. Муниципальная услуга предоставляется при личном обращении заявителей, по телефону, путем направления информации заявителям по почте, через официальный сайт, а также путем публикации консультаций для неопределенного круга потребителей в средствах массовой информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

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

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством предусмотрена.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ" N 40 от 06.10.2003);

- Федеральным законом от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" ("Российская газета" N 4427 от 31.07.2007);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" N 5247 от 30.07.2010);

- Законом Ставропольского края от 15 октября 2008 г. N 61-кз "О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства" ("Ставропольская правда" N 230 от 18.10.2008);

- Постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 N 403 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" (не опубликовано).

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

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.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Перечень документов, находящихся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска, отсутствует.

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

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

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

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае, если документы заявителя оформлены не в соответствии с [пунктом 2.6](#P96) Административного регламента или из содержания его заявления невозможно установить, какая именно информация им запрашивается.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствует.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставления услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы, отсутствует.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

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

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

Запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

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

Местами ожидания для заявителей являются коридор, холл, оснащенные стульями.

Местом приема заявителей является рабочий кабинет, оснащенный стульями, столами, компьютером, организационной техникой, системой кондиционирования воздуха.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальных услуг.

Показателем доступности муниципальной услуги является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- наличие информации об оказании муниципальных услуг на официальном сайте города Пятигорска.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуг согласно Административному регламенту;

- количество обоснованных жалоб, их анализ.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Иные требования отсутствуют.

III. 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. Муниципальная услуга предусматривает выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация;

- рассмотрение обращения и принятие решения;

- результат.

3.2. Прием и регистрация обращений

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).

Индивидуальное устное консультирование (информирование) каждого заинтересованного лица специалистом Управления 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 Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться в Управление в письменном виде. Срок регистрации письменного обращения не более трех дней со дня поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

3.3. Рассмотрение обращения и принятие решения

После поступления письменного обращения в Управление начальник Управления определяет исполнителя для подготовки ответа. 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.

Ответ может направляться в письменном виде, по электронной почте либо через официальный сайт города в сети "Интернет" в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или по его желанию. Срок принятия решения не более 30 дней.

3.4. Результат

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

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

В случае если предмет обращения заявителя не в рамках компетенции специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, то заявителю дается ответ в устной либо письменной форме с разъяснением, к какому специалисту следует обратиться.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными исполнителями положений настоящего Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет начальник Управления.

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

Контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) уполномоченного исполнителя и иных должностных лиц. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным заявителям) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

По результатам контроля, в случае выявления нарушений, лица, допустившие нарушения, привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой или административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 рассмотрением своих заявлений (обращений) могут осуществлять заявители на основании полученной в Управлении информации.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра,

а также их должностных лиц, работников

(в ред. постановления администрации г. Пятигорска

от 06.06.2018 N 1958)

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска. 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 от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

7) отказ в исправлении допущенных 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

5.3.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

5.3.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.4. 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, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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, организаций, предусмотренных Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

5.4.2. При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица Управления, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

5.4.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги.

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

5.5.1. Жалобы подаются начальнику Управления, либо - Главе города Пятигорска, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии).

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба, поступившая в Управление, либо к Главе города Пятигорска, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" 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. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.8. 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.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Консультационно-информационные

услуги по вопросам поддержки малого

и среднего предпринимательства"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"КОНСУЛЬТАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ПО ВОПРОСАМ ПОДДЕРЖКИ

МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА"

 ┌───────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ Прием, регистрация обращений │

 └────────────────────────────┬──────────────────────────────┘

 \/

 ┌───────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ Рассмотрение обращения и принятие решения │

 └────────────────────────────┬──────────────────────────────┘

 \/

 ┌───────────────────────────────────────────────────────────┐

 │Результат (консультационно-информационных услуг по вопросам│

 │ поддержки малого и среднего предпринимательства) │

 └───────────────────────────────────────────────────────────┘