

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Администрации

Кинель-Черкасского района

от 08.10.2018 № 1285

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги: «Оказание консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального автономного учреждения «Бизнес-инкубатор Кинель-Черкасского района Самарской области» по предоставлению муниципальной услуги: «Оказание консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги: «Оказание консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее по тексту также – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется на заявительной основе субъектам малого и среднего предпринимательства (далее по тексту также - заявитель), обратившимся в муниципальное автономное учреждение «Бизнес-инкубатор Кинель-Черкасского района Самарской области» (далее - Учреждение).

1.3. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица, индивидуальные предприниматели и крестьянские (фермерские) хозяйства, отнесенные к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с требованиями статьи 4 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии

малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», а также граждане, изъявившие желание заняться предпринимательской деятельностью.

1.4. Место нахождения Учреждения: Самарская область, Кинель-Черкасский район, с. Кинель-Черкассы ул. Механизаторов 1Г, телефон: 8 (84660) 4-65-18, Адрес электронной почты Учреждения - biznesinkkch@mail.ru, Интернет-сайт Администрации Кинель-Черкасского района: <http://kinel-cherkassy.ru>

График работы: понедельник-пятница с 8:00 до 16:00, перерыв: с 12:00 до 13:00, выходные - суббота, воскресенье.

1.5. Информация о муниципальной услуге сообщается при личном или письменном обращении заявителя в Учреждение, а также содержится на информационных стендах Учреждения и в раздаточных информационных материалах. При предоставлении муниципальной услуги ответственные специалисты Учреждения обязаны предоставить исчерпывающую информацию по предоставлению данной муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства».

Муниципальная услуга включает в себя консультации по общим вопросам ведения предпринимательской деятельности, юридическим вопросам, ведению бухгалтерского учета и налогообложению, бизнес-планированию, в том числе консультации по вопросам проведения проверок СМСП.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) получение получателем муниципальной услуги консультации в соответствии с абзацем вторым пункта 2.1 административного регламента;
- 2) отказ в предоставлении консультации.

2.4. Предельный срок предоставления муниципальной услуги в виде письменной консультации составляет 15 дней с момента получения заявления на получение муниципальной услуги, и до получения конечного результата предоставления муниципальной услуги, не считая дня получения заявления.

Предельный срок предоставления муниципальной услуги в виде устной консультации составляет 5 дней.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги зависит от формы обращения:

1) В случае обращения по телефону прием и регистрация обращения осуществляется в день обращения;

2) В случае обращения по электронной почте прием и регистрация обращения осуществляется в течение 2-х дней (от даты поступления электронного обращения);

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 24.07.2007 № 209 - ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Постановлением Главы Кинель-Черкасского района от 31.08.2012 № 858 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства на территории муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области на 2013-2017 годы», утвержденным постановлением Главы Кинель-Черкасского района от 31.08.2013 № 858.

5) Настоящим административным регламентом.

2.7. В случае поступления личного или электронного обращения заявителю необходимо предоставить заявление по форме, согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту, содержащее следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;

- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ;
- контактный телефон заявителя;
- содержание вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги;
- личная подпись получателя муниципальной услуги;
- печать организации (в случае, если электронное обращение представлено не на бланке организации - для юридических лиц);
- дата обращения.

Так же необходимо предоставить копию (скан-копию) документа – паспорта или иного документа, подтверждающего личность заявителя.

В случае поступления обращения посредством телефонной связи, заявитель обязан предоставить следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный телефон заявителя.

Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе документы, подлежащие представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.8. Специалист Учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Основания для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

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

2.10.1. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- если от заявителя поступила просьба о прекращении рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- если текст электронного обращения, поступившего в Учреждение, не поддается прочтению, либо оно по содержанию лишено смысла, о чем специалистом сообщается заявителю;

- если его фамилия, почтовый или электронный адрес не поддаются прочтению;

- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, специалист Учреждения вправе принять решение об отказе в рассмотрении очередного обращения, направив заявителю соответствующее уведомление.

2.11. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.12. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.13. Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в который позвонил заявитель, ФИО и должность специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.14. Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение двух часов осуществляет регистрацию поступившего заявления в Журнале.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:

1) прием заявителей осуществляется в здании Учреждения;

2) вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

3) в помещении для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов Учреждения;

4) помещение для исполнения муниципальной услуги обеспечивается необходимыми оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными, и мультимедийными средствами), информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

5) на информационных стендах должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Учреждения;

- текст Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги;

- положение о платных услугах Учреждения, утвержденное решением Собрании представителей Кинель-Черкасского района от 14.08.2009 № 44-7 «О положении «Об оказании платных дополнительных услуг МАУ «Бизнес-инкубатор Кинель-Черкасского района Самарской области».

Для обслуживания инвалидов помещение Учреждения оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для

обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Вход в помещение Учреждения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла – коляски. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско – точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической возможности обеспечения доступности помещения, для инвалидов на специально подготовленного сотрудника Учреждения возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно – точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

2.16. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами местной администрации, организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- доля случаев предоставления муниципальной услуги с нарушением установленного срока в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- доля жалоб заявителей, поступивших в порядке досудебного обжалования

решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, и действий (бездействий) должностных лиц местной администрации, организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- доля нарушений исполнения административного регламента, иных нормативных правовых актов, выявленных по результатам проведения контрольных мероприятий в соответствии с разделом 4 настоящего административного регламента, в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) и получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием обращения заявителя;
- оказание консультационной и информационной поддержки заявителю.

3.1. Приём обращения заявителя:

3.1.1. Основанием для начала административного действия является поступление заявления в Учреждение от физического и юридического лица посредством:

- личного обращения заявителя в Учреждения;
- обращения по телефону;
- электронного обращения, поступившего на электронную почту Учреждения.

3.1.2. Обращение заявителя регистрируются специалистом Учреждения в Журнале в течение часа с момента поступления.

3.1.3. В случае если электронное обращение не содержит основания для отказа в приёме заявления, в соответствии с пунктом 2.9.2 настоящего Административного регламента, то специалист регистрирует данное обращение в Журнале.

3.1.4. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в Журнале.

3.2. Оказание консультационной и информационной поддержки заявителю.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является регистрация обращения в Журнале.

3.2.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Учреждения.

3.2.3. Специалист Отдела в течение 10 минут рассматривает обращение заявителя по существу на предмет возможности оказания консультационной и информационной поддержки в полной мере.

3.2.4. В процессе оказания консультационной и информационной поддержки, специалист Учреждения в течение 10 минут дает ответ на обращение заявителя, содержащий подробные разъяснения по существу изложенного в обращении вопроса с соответствующей пометкой в Журнале.

3.2.5. В случае отсутствия оснований для отказа в приёме заявления и предоставления муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 2.9.2 настоящего Административного регламента, результатом выполнения административного действия является направление ответа на обращение заявителя, содержащего подробные разъяснения по существу изложенного в обращении вопроса с соответствующей пометкой в Журнале в течение 10 минут.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги на обращение, поступившее в электронной форме, ответ на данное обращения осуществляется путем направления соответствующего уведомления на электронную почту заявителя в течение 5 рабочих дней.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением должностным лицом последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем самостоятельно, но не реже одного раза в месяц.

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

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению граждан.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных специалистов до предоставления муниципальной услуги Учреждения.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам, соблюдение сроков и порядка приема заявлений, подготовку запрашиваемой информации, а также правильность выполнения административных процедур.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан и юридических лиц, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляет Комитет по управлению имуществом Кинель-Черкасского района, в соответствии с Уставом Учреждения.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, специалиста Учреждения при выявлении нарушения требований к выполнению административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами Кинель-Черкасского района для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами Кинель-Черкасского района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами Кинель-Черкасского района;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами Кинель-Черкасского района;

- отказ муниципального архива, специалиста муниципального архива в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами Кинель-Черкасского района.

Обращение заявителя к руководителю Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме.

5.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) Учреждения, специалиста Учреждения.

5.2. Порядок обращения с жалобой:

5.2.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы от заявителя.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципального архива, специалиста муниципального архива может быть направлена по почте, с

использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального архива <http://kinel-cherkassy.ru>, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Заявитель муниципальной услуги вправе в любое время отказаться от поданной жалобы в письменной форме.

5.3. Порядок рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба может быть подана по месту нахождения Учреждения, в соответствии с пунктом 1.4 настоящего Административного регламента.

5.3.2. Поступившая жалоба подлежит регистрации в день ее поступления в Журнале, где в обязательном порядке указываются сведения о заявителе, времени и дате ее поступления.

5.3.3. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.4. Жалоба не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии (бездействии) Учреждения, его специалистов;
- отсутствие информации о заявителе (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ);
- отсутствие подписи заявителя, его представителя;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалистов Учреждения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- содержится вопрос, на который заявителю муниципальной услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы готовится ответ заявителю. Ответ, направляемый заявителю муниципальной услуги, должен содержать следующую информацию:

- должность, фамилия и инициалы специалиста, принявшего решение по жалобе;
- фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты заявителя, подавшего жалобу;
- суть жалобы;
- обоснование принятого решения.

5.3.6. Ответ направляется заявителю муниципальной услуги.

5.3.7. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги

ЗАЯВЛЕНИЕ

В _____
(наименование Учреждения)

(Ф. И. О., полное наименование юридического лица)

(контактный телефона)

почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____,
(Ф.И.О)

прошу предоставить информацию по вопросу:

Сведения, содержащиеся в документах, представляемых мной для получения муниципальной услуги, соответствуют действительности, а сами документы не являются подложными.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных.

Подпись _____ Дата _____
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур
при предоставлении муниципальной услуги

