Проект

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства"

В соответствии с Федеральным [законом](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=301394&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=100094&fld=134) от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [постановлением](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=175490&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=100032&fld=134) администрации города от 17.09.2018 №1215 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг":

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства".

2. Департаменту общественных коммуникаций администрации города (С.В. Селиванова) обеспечить официальное опубликование постановления.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города по экономике и финансам Д.А. Кощенко.

Глава города В.В. Тихонов

Приложение к постановлению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**"Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства"**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства" (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность административных действий и административных процедур управления по развитию промышленности и предпринимательства администрации города (далее - Управление), муниципального казенного учреждения "Нижневартовский МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ), порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства" (далее - муниципальная услуга) при обращении за консультацией о мерах поддержи, осуществляемых в рамках реализации муниципальной программы "Развитие малого и среднего предпринимательства на территории города Нижневартовска на 2018 - 2025 годы и на период до 2030 года", утвержденной постановлением администрации города от 03.11.2015 №1953.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных административных действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, сокращения количества документов, представляемых субъектам малого и среднего предпринимательства.

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются СМСП, сведения о которых внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии со статьей 4.1 Федерального закона от 24.07.2007 №209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" (далее – заявители).

За предоставлением муниципальной услуги от имени заявителей вправе обратиться их уполномоченные представители.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Информация о местах нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, графике работы Управления и МФЦ размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска (www.n-vartovsk.ru) (в разделе "Муниципальные услуги"/"Правовые акты"/"Административные регламенты") (далее - официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" (www.[86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru)) (далее - региональный портал).

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

- в устной форме (при личном обращении заявителя и (или) по телефону);

- в письменной форме (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте);

- в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. Устное информирование при личном обращении или по телефону в Управление, МФЦ осуществляется в соответствии с графиком работы (места размещения указаны в подпункте 1.3.1 пункта 1.3).

В случае личного обращения заявителя специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист Управления), специалист МФЦ осуществляет устное информирование обратившегося за информацией заявителя продолжительностью не более 15 минут.

В случае обращения заявителя по телефону специалист Управления, МФЦ осуществляет устное информирование продолжительностью не более 15 минут. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителем по телефону или лично специалист Управления, МФЦ должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста Управления, МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, должен предложить заявителю направить в Управление, МФЦ письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель может обратиться в Управление, МФЦ в письменной форме на бумажном носителе (в том числе при личном приеме, по почте).

Ответ на письменное обращение подписывается начальником Управления и направляется на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении, или через МФЦ, в срок, не превышающий 7 рабочих дней с даты регистрации обращения в Управление.

Ответ на обращение предоставляется по выбору заявителя (если об этом указано в обращении) в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе.

1.3.5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального порталов заявителю необходимо использовать информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

На Едином и региональном порталах размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- форма заявления, используемая при предоставлении муниципальной услуги.

На Едином и региональном порталах информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.6. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и на официальном сайте размещается следующая информация:

- места нахождения, график работы, график приема, справочные телефоны, адрес электронной почты Управления;

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адрес электронной почты МФЦ;

- процедура получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента с [приложениями](#P477) (извлечения - на информационных стендах, полный текст - на официальном сайте, Едином и региональном порталах; с полным текстом административного регламента можно ознакомиться также, обратившись к специалисту Управления или специалисту МФЦ).

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает актуализацию информации на официальном сайте, Едином и региональном порталах, информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещении МФЦ осуществляется на основании соглашения о взаимодействии между администрацией города Нижневартовска и МФЦ (далее - соглашение о взаимодействии), требований к информированию, установленных административным регламентом.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

"Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства"

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги в пределах своей компетенции осуществляет Управление.

В предоставлении муниципальной услуги в части приема запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги и выдачи результатов предоставления муниципальной услуги в случае личного обращении заявителя участвует МФЦ.

В соответствии с требованиями [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=15E1416720CCB1423F2889E459066566854F4927097F6E190CBDA8C2F53932AB5F1676V5sFE) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон №210-ФЗ) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги 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 [Перечень](consultantplus://offline/ref=15E1416720CCB1423F3684F235516A628618402007713C475ABBFF9DA53F67EB1F102114608B9C29FB9E2AV8sFE) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Нижневартовска от 24.06.2011 №59.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о видах и порядке предоставления поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства:

финансовая поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих социально значимые виды деятельности, определенные в муниципальном образовании и деятельность в социальной сфере.

грантовая поддержка начинающих предпринимателей;

развитие инновационного и молодежного предпринимательства;

грантовая поддержка молодежного предпринимательства;

создание условий для развития субъектов малого и среднего предпринимательства;

- мотивированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Управление рассматривает поступившие письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации письменного обращения в Управлении.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги – в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в Управлении.

В случае личного обращения заявителя за получением муниципальной услуги в Управление предоставление муниципальной услуги осуществляется в день его обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги заявителям:

- заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки на имя начальника Управления;

- документ, удостоверяющий личность и полномочия представителя, в случае подачи заявления уполномоченным представителем заявителя.

2.6.2. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки подается заявителем по форме согласно приложению к административному регламенту.

Форму заявления о предоставлении информационного-консультационной поддержки заявитель может получить:

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста Управления;

- у специалиста МФЦ;

- посредством Единого или регионального порталов;

- посредством официального сайта.

2.6.3. Способы подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- посредством личного обращения в Управление;

- посредством личного обращения в МФЦ;

- посредством Единого или регионального порталов;

- посредством почтового отправления.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителей:

- 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;

- представления документов и информации, в том числе подтверждения внесения заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, 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 предусмотренных [частью 1 статьи 1](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=301394&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=100010&fld=134) Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=301394&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=43&fld=134) Федерального закона №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу, по собственной инициативе;

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

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

2.6.5. Запрещается отказывать заявителям:

- в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте;

- в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте.

2.6.6. Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

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

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

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2 настоящего регламента;

- непредставление представителем заявителя документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочия.

После устранения причин, явившихся основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе повторно обратиться с заявлением о предоставлении муниципальной услуги. При этом моментом обращения считается дата повторного обращения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление, поступившее в адрес Управления, в том числе почтой, посредством Единого или регионального порталов, подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня со дня поступления в Управление.

При обращении заявителя через МФЦ заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации специалистом МФЦ в течение 15 минут в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее – АИС МФЦ) в соответствии с регламентом работы МФЦ.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, располагаются на нижних этажах зданий, вход в помещения оборудуется специальным подъемником для инвалидных колясок и (или) кнопкой вызова специалиста.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Информационные стенды должны быть размещены на видном, доступном месте в любом из форматов (настенные стенды, напольные или настольные стойки), призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

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

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого и регионального порталов;

- возможность получения муниципальной услуги в любом МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- бесплатность предоставления информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение специалистами Управления, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, решения действия (бездействие) специалистов Управления и решений, принимаемых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии.

В соответствии со статьей 15.1 Федерального закона №210-ФЗ МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и муниципальных услуг (далее – комплексный запрос) организует предоставление заявителю двух и более государственных и муниципальных услуг. В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем государственных и муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги. Заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуется составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

Предоставление государственных и муниципальных услуг по комплексному запросу организуется МФЦ по принципу "одного окна".

На основании комплексного запроса предоставляются государственные и муниципальные услуги, за исключением муниципальных услуг, включенных в перечень, утвержденный постановлением администрации города Нижневартовска от 05.07.2018 №951 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых не осуществляется по комплексному запросу через муниципальное казенное учреждение "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителей отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных услуг, указанных в комплексном запросе.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии.

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с [Постановлением](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=281633&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг".

В соответствии со [статьей 11.1](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=302975&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=206&fld=134) Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору граждан (физических лиц) и организаций информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

Информация, необходимая для осуществления полномочий органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, может быть представлена гражданами (физическими лицами) и организациями в органы местного самоуправления, в организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме,**

**а также особенности выполнения административных процедур**

**в многофункциональных центрах**

**3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

- прием и регистрация заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки с прилагаемыми к нему документами;

- рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки с прилагаемыми к нему документами.

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении информационно-консультационной поддержки.

3.2.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки.

3.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

- за регистрацию заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки с прилагаемыми к нему документами, выдачу расписки о принятых документах – специалист МФЦ;

- за регистрацию заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки с прилагаемыми к нему документами, поступивших в Управление, в том числе через Единый или региональный порталы, почту – специалист Управления, ответственный за делопроизводство.

3.2.4. Критерий принятия решения о приеме и регистрации заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки: подача заявителем заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки.

3.2.5. Результат выполнения административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки.

3.2.6. Порядок передачи результата выполнения административной процедуры.

Зарегистрированное заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки, поступившее в МФЦ, направляется курьером в Управление.

Зарегистрированное заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки с прилагаемыми к нему документами передается начальнику Управления для назначения ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.2.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- в случае подачи заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки в МФЦ - регистрация заявления в АИС МФЦ;

- в случае поступления заявления о предоставлении информационно-консультационной поддержки в Управление, в том числе через Единый или региональный портал, почту – регистрация в электронного документооборота и делопроизводства в администрации города с присвоением входящего номера и указанием даты поступления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.3. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основание для начала выполнения административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении информационно-консультационной поддержки.

3.3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры, - специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- установление соответствия заявителя требованиям, установленным в пункте 1.2 настоящего регламента;

- рассмотрение поступивших в Управление документов на предмет наличия (отсутствия) оснований для предоставления муниципальной услуги;

- оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги или отказом в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Критерий принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги: наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8 административного регламента.

3.3.5. Результат выполнения административной процедуры: оформленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в системе электронного документооборота и делопроизводства.

Максимальный срок предоставления административной процедуры составляет 13 рабочих дней.

3.4. Выдача (направление) заявителю результата рассмотрения предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, зарегистрированного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, - специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.4.3. Критерий принятия решений о выдаче (направлении) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги: наличие оформленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.4.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставленный заявителю ответ (в том числе на бумажном носителе) о видах и порядке предоставления поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства или мотивированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.4.5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю лично в Управление – отметка заявителя (подпись, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), дата) о получении им результата предоставления муниципальной услуги, которая ставится заявителем на втором экземпляре полученного документа;

- в случае направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, почтой - квитанция, уведомление о вручении;

- в случае направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, посредством Единого или регионального портала запись о направлении документов заявителю отображается в личном кабинете заявителя в Едином или региональном портале;

- в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ запись о выдаче документов заявителю отображается в АИС МФЦ.

Максимальный срок выдачи (направления) заявителю результата предоставления муниципальной услуги составляет 2 рабочих дня со дня его подписания руководителем Управления.

**3.5.** **Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого и регионального порталов.**

В целях предоставления муниципальной услуги по средством Единого или регионального порталов заявителю обеспечивается возможность:

- формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- прием и регистрация запроса предоставления муниципальной услуги;

- получение результата предоставления муниципальной услуги;

- получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю обеспечивается возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги посредством Единого и регионального порталов, а также официального сайта.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином или региональном портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином и региональном порталах размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государ­ственной информационной системе "Единая система идентификации и аутен­тификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологиче­ское взаимодействие информационных систем, используемых для предоставле­ния государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином и региональном порталах, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Едином или региональном портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос направляется в Управление посредством Единого или регионального портала.

Управление обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации Управлением электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса.

Заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого или регионального портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

Прием и регистрация запроса осуществляются специалистом управления, ответственным за делопроизводство.

После регистрации запрос направляется специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с резолюциями начальника Управления.

После принятия запроса специалистом Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином или региональном портале обновляется до статуса "принято".

Результат предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить в виде:

- документа на бумажном носителе;

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного Управлением в МФЦ.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального портала.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю Управлением в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого или регионального портала по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

- уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащие сведения о принятии положительного решения;

- уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

Оценка заявителем качества предоставления услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления органом услуги.

Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в соответствии со [статьей 11.2](consultantplus://offline/ref=8E1F481E9E79CBE0A183408774279CFC2CD48C30DA76D1C8BD6BAEED46DA2628729CC7704D396805633E949782884626E1B5538F1Bb3dDL) Федерального закона №210-ФЗ и в порядке, установленном [постановлением](consultantplus://offline/ref=8E1F481E9E79CBE0A183408774279CFC2ED38D3EDC7FD1C8BD6BAEED46DA2628609C9F7C4D397D503364C39A83b8d7L) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 №1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

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, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений при предоставлении муниципальной услуги Управлением осуществляется начальником Управления.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги (далее - плановые, внеплановые проверки, проверки) в соответствии с решением начальника Управления либо лицом, исполняющим его обязанности.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением начальника Управления либо лица, исполняющего его обязанности.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником Управления либо лицом, исполняющим его обязанности, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению, и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные нарушения и указываются предложения по их устранению.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Контроль за выполнением административных процедур специалистами МФЦ осуществляется директором МФЦ, заместителем директора МФЦ в порядке, установленном локальными актами МФЦ.

4.4. Ответственность должностных лиц за нарушение административного регламента.

4.4.1. Должностные лица Управления несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4.2. В соответствии со [статьей 9.6](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=162283&rnd=33E3906E1DFDD17B51E59DD26373B2CC&dst=100393&fld=134) Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 N 102-оз "Об административных правонарушениях" должностные лица администрации города, а также МФЦ несут административную ответственность за нарушение административного регламента, выразившееся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги, в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты Управления и МФЦ в форме письменных и устных обращений в адрес Управления и МФЦ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу.

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги Управлением, МФЦ, организациями, указанными в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (далее – привлекаемые организации), а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

**5.2. Предмет жалобы.**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) Управления, МФЦ, привлекаемой организации, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона №210-ФЗ заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона №210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска 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, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или 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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

**5.3. В соответствии с частью 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ жалоба должна содержать**:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации.

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

**5.4. Органы местного самоуправления, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба.**

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление, МФЦ либо учредителю МФЦ - в департамент муниципальной собственности и земельных ресурсов администрации города (далее - учредитель МФЦ), а также в привлекаемую организацию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, подается в Управление и рассматривается начальником Управления.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Управления, подаются заместителю главы города по экономике и финансам либо главе города через департамент общественных коммуникаций администрации города.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются директору МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ, привлекаемой организации или руководителя привлекаемой организации подаются учредителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

**5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

5.5.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, начальника Управления, должностного лица или муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, Единого либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала МФЦ Югры, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.2. Основанием для рассмотрения жалобы является ее поступление в Управление*,* МФЦ, департамент общественных коммуникаций администрации города, учредителю МФЦ, привлекаемую организацию.

5.5.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляют:

- Управление, МФЦ, привлекаемая организация в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении субсидии, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги);

- департамент общественных коммуникаций администрации города (при подаче жалобы заместителю главы города по экономике и финансам либо главе города);

- учредитель МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ, привлекаемых организаций, руководителя привлекаемых организаций) в месте фактического нахождения учредителя МФЦ.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг Управлением, МФЦ, а также с графиком работы департамента общественных коммуникаций администрации города, учредителя МФЦ, привлекаемых организаций.

5.5.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, и документ, удостоверяющий личность представителя заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством:

- официального сайта;

- официальных сайтов привлекаемых организаций;

- Единого либо регионального портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его директора и работников, привлекаемых организаций, их руководителей и работников);

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его директора и работников, привлекаемых организаций, их руководителей и работников).

5.5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя), не требуется.

**5.6. Сроки рассмотрения жалобы**

5.6.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Управления, его должностного лица, муниципального служащего либо МФЦ и его работников, привлекаемой организации, ее работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, привлекаемую организацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города и привлекаемыми организациями.

При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении администрации города, привлекаемой организации.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.6.3. В случае если жалоба подана лицу, не уполномоченному на рассмотрение жалобы в соответствии с пунктом 5.4.1, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное лицо направляет жалобу лицу, уполномоченному на ее рассмотрение в соответствии с пунктом 5.4.1, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в соответствующем уполномоченным на ее рассмотрение органе, привлекаемой организации.

**5.7. Результат рассмотрения жалобы**

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ 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, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, привлекаемой организации, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, руководителе либо работнике МФЦ, руководителе либо работнике привлекаемой организации решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

5.8.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.8.2. В случае получения жалобы в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

5.8.3. Письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке Управления, заместителя главы города по экономике и финансам, либо главы города, МФЦ, учредителя МФЦ, привлекаемой организации и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

5.9.1. При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, привлекаемой организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения 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.

5.9.3. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9.4. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит ее рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.10. Порядок обжалования решения по жалобе**

Все решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, привлекаемой организации заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

**5.11. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, официальных сайтах привлекаемых организаций, Едином и региональном порталах.

Приложение к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства"

Начальнику управления по развитию промышленности и предпринимательства администрации города Нижневартовска

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) индивидуального предпринимателя)

ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ адрес заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

на оказание информационно-консультационной поддержки субъектам малого

и среднего предпринимательства

Прошу оказать информационно-консультационную поддержку по вопросу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: (указывается в случае приложения каких-либо документов)\_\_\_\_\_

Способ выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (нужное подчеркнуть):

- по почте;

- лично в управлении по развитию промышленности и предпринимательства администрации города;

- лично в МФЦ;

- посредством Единого или регионального порталов.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении, используемых в связи с предоставлением информационно-консультационной поддержки субъекту малого и среднего предпринимательства.

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки:

1. Получение персональных данных у субъекта персональных данных.

2. Хранение персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе).

3. Уточнение (обновление, изменение) персональных данных.

4. Использование персональных данных в связи с предоставлением ин-формационно-консультационной поддержки субъекту малого и среднего предпринимательства.

Настоящее согласие дается на весь срок получения поддержки субъектом малого и среднего предпринимательства.

Порядок отзыва настоящего согласия: по личному заявлению субъекта персональных данных.

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

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)