

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ
ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе определяет сроки и последовательность административных действий и (или) принятия решений, порядок взаимодействия администрации городского округа Котельники Московской области (далее – администрация), должностных лиц и с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Разработчиком регламента является сектор развития предпринимательства и потребительского рынка отдела экономики, развития предпринимательства и потребительского рынка администрации городского округа Котельники Московской области (далее – сектор).

1.3. Описание заявителей.

1.3.1 Правом на получение муниципальной услуги «Оказание консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – услуга) обладают субъекты малого и среднего предпринимательства, соответствующие требованиям, установленным статьей 4 Федерального закона от 24.07.2007 г. №209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», физические и юридические лица, а также граждане, желающие заниматься предпринимательской деятельностью, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

1.4. Административный регламент разработан с целью повышения качества предоставления муниципальной услуги, упорядочения административных процедур и административных действий.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, производится:

- 1) по телефону;
- 2) по письменным обращениям;
- 3) по электронной почте;
- 4) при личном обращении в сектор.

1.5.2. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- 1) достоверность и полнота информирования о муниципальной услуге;
- 2) четкость в изложении информации о муниципальной услуге;
- 3) удобство и доступность получения информации о муниципальной услуге;
- 4) оперативность предоставления информации о муниципальной услуге.

1.5.3. Должностное лицо, осуществляющее информирование, должно корректно и внимательно относиться к заявителям. Информирование должно производиться в доступной для заявителя форме.

1.5.4. При информировании по телефону должностное лицо должно назвать наименование сектора, должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии).

1.5.5. Должностное лицо не вправе осуществлять информирование по вопросам, не связанным с предоставлением муниципальной услуги.

1.5.6. Продолжительность информирования одного заявителя по телефону и при личном обращении в отдел не должна превышать 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или по электронной почте, либо согласовать другое время для устного информирования.

1.5.7. В письменном обращении и обращении по электронной почте заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ на поставленный вопрос. Письменное обращение подписывается гражданином.

Если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается и ответ на него не дается.

1.5.8. Публичное информирование субъектов малого и среднего предпринимательства о порядке предоставления услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, а также путем размещения информации на официальном сайте администрации.

1.5.9. Устное информирование о порядке предоставления услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. В конце устного информирования о порядке предоставления услуги сотрудник, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

1.5.10. Сотрудники, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий оказания услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.5.11. Сотрудники, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других служащих. Кроме того, может предложить субъекту малого и среднего предпринимательства обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

1.5.12. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления услуги при обращении субъекта малого и среднего предпринимательства в администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или путем размещения на официальном сайте городского округа Котельники Московской области.

1.5.13. При коллективном обращении субъектов малого и среднего предпринимательства в администрацию, письменное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте городского округа Котельники Московской области в адрес субъекта малого и среднего предпринимательства, указанного в обращении, если не указан иной адрес.

1.6. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте в сети Интернет.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и на официальном сайте в сети Интернет www.kotelniki.ru.

На информационных стендах и на официальном сайте размещается следующая обязательная информация:

- 1) наименование и почтовый адрес сектора;
- 2) номер кабинета сектора с указанием, в каких кабинетах производятся прием и выдача документов, фамилии, имена и отчества должностных лиц;
- 3) график работы сектора и график приема граждан;
- 4) справочный номер телефона;
- 5) адрес официального сайта, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;
- 6) адрес электронной почты сектора;
- 7) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 8) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

9) текст регламента (в том числе приложения к нему).

1.7. Место нахождения и почтовый адрес администрации: 140054, Московская область, г. Котельники, ул. Дзержинское шоссе, д. 5/4.

График приема населения: понедельник, среда, четверг с 10.00 до 17.00 (перерыв 13.00-13.45). Суббота, воскресенье – выходные дни. В предпраздничные рабочие дни время работы сектора сокращается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Справочные телефоны администрации городского округа Котельники Московской области: (495)551-88-19, (495)-559-84-33; факс: (495)559-31-11, 551-88-19.

Адрес официального Интернет-сайта городского округа Котельники Московской области: www.Kotelniki.ru. Электронный адрес администрации городского округа Котельники Московской области: kotel@mosreg.ru.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

2.1.1. Оказание консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства.

2.2. Наименование ответственного органа, предоставляющего услугу.

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется сектором развития предпринимательства и потребительского рынка отдела экономики, развития предпринимательства и потребительского рынка администрации городского округа Котельники Московской области.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

2.3.1. Получение консультации, информационной поддержки.

2.3.2. Мотивированный отказ в оказании консультационной, информационной поддержки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от способов ее предоставления заявителю:

- личный прием осуществляется в порядке общей очереди. Ожидание в очереди не более 15 минут. Устное информирование об услуге не должно превышать 10 минут.

- по телефону: (495)551-88-19 заявитель может получить информацию в течение 10 минут.

- при письменном обращении – не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения. Регистрация обращения производится в день поступления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993;

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- закон Московской области от 16.07.2010 № 95/2010-ОЗ «О развитии предпринимательской деятельности в Московской области».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

2.6.1. Для получения информации заявителю необходимо обратиться в администрацию в устной или письменной форме. Заявление заполняется в свободной форме в рукописном разборчивым почерком или машинописном виде.

2.6.2. В заявлении в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя или наименование юридического лица;
- почтовый адрес заявителя;
- адрес электронной почты (при наличии);
- контактный телефон;
- суть вопроса;
- дата;
- подпись заявителя.

2.6.3. При обращении за получением услуги от имени заявителя его представителя, последний представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

2.6.4. Для получения информации заявитель вправе представлять в администрацию иные документы по собственной инициативе.

2.7. Запрещено требовать от Заявителя:

- предоставление документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

2.8.1. Заявителю не может быть отказано в приеме документов.

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

2.9.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не допускается.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление заявителем документов, которые он обязан представить;

- представление документов, содержащих подчистки, исправления, заполненных карандашом, имеющих повреждения, не позволяющие определить указанные данные;

- заявление субъекта малого и среднего предпринимательства, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги.

2.10.1. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.12.1. Вход в сектор должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы сектора.

2.12.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором находится сектор, могут быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

2.12.3. Прием граждан осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях, включающих места ожидания, информирования и приема заявителей.

2.12.4. Помещения должны быть снабжены табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, должностей сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.12.5. Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями и скамьями (банкетками). Помещения также должны быть оборудованы в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами.

2.12.6. Места информирования заявителей (получения информации) оборудуются информационными стендами, стульями и столами.

2.12.7. Информационные стенды должны содержать информацию, предусмотренную пунктом 1.7. регламента. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений,

наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

2.12.8. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются письменными принадлежностями.

2.12.9. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов.

2.12.10. Рабочие места сотрудников администрации, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются телефонами, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме. В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.12 Показатели доступности и качества услуги.

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) своевременность и удобство получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) удобство обращения за получением муниципальной услуги, оборудование помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, в соответствии с регламентом;

3) возможность обращения за получением муниципальной услуги в электронном виде;

4) отсутствие фактов требования от заявителей представления документов или совершения действий, не предусмотренных регламентом;

5) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, в том числе сроков ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и получении результата муниципальной услуги;

6) отсутствие неправомерных отказов в приеме документов или в предоставлении муниципальной услуги;

7) соблюдение иных требований регламента при предоставлении муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур к порядку их выполнения

3.1. Порядок получения заявителем информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги.

3.1.1. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются в администрацию:

- лично в часы приема;
- с использованием средств телефонной связи;
- письменно.

3.2. Оказание консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства происходит посредством

размещения информации в средствах массовой информации и телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, проводится в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

3.3.1. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя за информацией по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, сотрудники администрации осуществляют устное информирование (лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя.

3.3.2. В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется продолжительное время, сотрудник администрации, осуществляющий устное информирование, предлагает заявителю направить в администрацию письменное обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления, либо предлагает назначить другое удобное для заявителя время для устного предоставления информации.

3.3.3. Письменное информирование Заявителя осуществляется при получении от него письменного обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

3.4. Последовательность административных процедур при предоставлении услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (Приложение).

3.5. Предоставление услуги при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления и предоставление информации.

3.6. Прием и регистрация заявления.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является предоставление заявителем в администрацию заявления лично, либо направление заявления посредством почтовой или электронной связи.

3.6.2. Сотрудник администрации, ответственный за прием и регистрацию заявлений, осуществляет в течение дня регистрацию заявлений.

Результат административной процедуры по приему и регистрации заявления – прием и регистрация заявления.

3.7. Рассмотрение заявления и представление информации заявителю или отказ в предоставлении информации.

3.7.1. Сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, в течение 30 календарных дней со дня регистрации заявления, рассматривает заявление на наличие оснований для предоставления услуги или отказа в ее предоставлении.

3.7.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист сектора в соответствии с

должностной инструкцией или иным документом, определяющим его служебные обязанности.

3.7.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, в течение 30 дней со дня регистрации заявления информирует заявителя об отказе в предоставлении в письменном или электронном виде.

3.7.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, подготавливает информацию в течение 30 дней со дня регистрации заявления.

3.7.5. Должностное лицо вправе задать заявителю вопросы в целях получения дополнительной информации, которая может понадобиться при предоставлении муниципальной услуги.

При необходимости представленная заявителем дополнительная информация может быть зафиксирована письменно и заверена его подписью.

3.7.6. В течение одного рабочего дня со дня подписания информации, сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, направляет ее по почте или в электронном виде заявителю.

Результат административной процедуры по рассмотрению заявления и предоставлению информации - направление заявителю информации, либо уведомления об отказе в ее предоставлении.

3.8. Предоставление услуги при личном обращении заявителя.

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя о предоставлении информации в администрацию.

3.8.2. Сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, отвечает на поставленные заявителем вопросы о консультационной и информационной поддержке.

3.8.3. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации о консультационной и информационной поддержке.

3.9. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

3.9.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявление и прилагаемые к нему документы, если есть, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

3.9.2. Электронные подписи применяются в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи", Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.9.3. Прилагаемые к заявлению документы, которые изначально оформлены в форме электронных документов, подписанных усиленной

квалифицированной электронной подписью, представляются в подлиннике с соответствующей электронной подписью.

3.9.4. Прилагаемые к заявлению документы, которые изначально оформлены в форме документов на бумажном носителе, представляются в виде электронной копии (электронного образа), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя.

3.9.5. Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в сектор одним из следующих способов:

- 1) по электронной почте на адрес электронной почты администрации;
- 2) по электронной почте на адрес электронной почты сектора.

3.10 Предоставление услуги при публичном информировании.

3.10.1 Публичное информирование по предоставлению услуги осуществляется с целью оказания консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства.

3.10.2 Сотрудник администрации, ответственный за предоставление информации, принимает меры по размещению информации о консультационной и информационной поддержке на официальном сайте городского округа Котельники Московской области в телекоммуникационной сети «Интернет» и средствах массовой информации.

Результат административной процедуры - размещение информации о консультационной и информационной поддержке на официальном сайте городского округа Котельники Московской области в телекоммуникационной сети «Интернет» и средствах массовой информации.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Основные требования к порядку и формам контроля за исполнением положений Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

4.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за организацию работы по предоставлению указанной муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом администрации, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации городского округа Котельники Московской области.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц администрации за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Исполнитель, ответственный за осуществление соответствующих административных процедур Административного регламента, несет персональную ответственность за:

1) соответствие результатов рассмотрения документов, представленных заявителем, требованиям законодательства Российской Федерации;

2) соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в журнал регистрации поступивших заявлений;

3) соблюдение порядка, в том числе сроков предоставления муниципальной услуги, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) достоверность сведений, внесенных в реестр лицензий, и архивирование лицензионного дела.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации.

4.8. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.9. За неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей по проведению административных процедур при предоставлении муниципальной услуги должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.10. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

5.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытый доступ для заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке

обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации;

2) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц администрации при предоставлении муниципальной услуги;

4) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

5) полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа;

7) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

5.2. В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами администрации:

1) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента.

2) при получении результата предоставления муниципальной услуги либо уведомления об отказе в ее предоставлении;

3) при подаче заявления о прекращении предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены в форме электронных документов.

5.3.1. Заявления и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляемые в форме электронных документов:

- подписываются электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- представляются с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет;

- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц

6.1. Обжалование действий (бездействия) должностных лиц осуществляется в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Заинтересованные лица могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии

специалистов, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

6.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на имя руководителя администрации городского округа Котельники Московской области по адресу: Московская область, г. Котельники, Дзержинское шоссе, д. 5/4 (кабинет № 105, график работы: понедельник - четверг: с 9.00 до 18.00; пятница: с 9.00 до 16.45; перерыв: с 13.00 до 13.45; выходные дни - суббота, воскресенье).

6.4. Письменное обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

6.5. В своем письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает следующую информацию:

- наименование юридического лица, которым подается обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование органа, либо фамилию, имя, отчество, либо должность специалиста, решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- подпись (для юридических лиц - подпись соответствующего должностного лица) и дата.

6.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

6.8. Ответ на обращение (жалобу) подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения (жалобы). В исключительных случаях срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

6.9. В рассмотрении обращения (жалобы) заявителю отказывается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если получено письменное обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

- если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.10. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Начальник отдела экономики,
развития предпринимательства и
потребительского рынка

Н.В. Бощеван

Приложение
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ
ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

