**АДМИНИСТРАЦИЯ БИЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**15.04.2022 №289**

**г.Бийск**

Об утверждении регламента

работы ИКЦ поддержки

предпринимательства в Бийском

районе по оказанию информационно-

консультационных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить регламент работы информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Бийском районе по оказанию информационно-консультационных услуг.
2. Разместить регламент на официальном сайте Администрации Бийского района.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации района, начальника управления по экономическому развитию и муниципальному заказу Кондрашенкову Е.А.

И.о. Главы района Л.В. Щербакова

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Бийского района Алтайского края

от 15.04.2022 №289

РЕГЛАМЕНТ

работы информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Бийском районе по оказанию информационно-консультационных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы информационно-консультационного центра поддержки предпринимательства в Бийском районе по оказанию информационно-консультационных услуг (далее – регламент и услуги соответственно) разработан в целях повышения качества оказания консультационных услуг их доступности, создания комфортных условий для их получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по их оказанию.

1.2. Получателями услуг являются физические и юридические лица.

1.3. Информация о правилах оказания услуг размещена:

- на официальном Интернет-сайте Администрации Бийского района: www. biysk.biysk22.ru;

- на информационном стенде Администрации района по адресу: город Бийск, Алтайский край, ул. Валериана Куйбышева, д.88;

Запросы о правилах оказания услуг могут быть направлены в форме письменного, электронного, устного обращений по адресу:

Управление по экономическому развитию и муниципальному заказу Администрации Бийского района:

почтовый адрес: 659325, г. Бийск, ул. Валериана Куйбышева, д. 88, каб. 23;

электронный адрес: ikcbr@mail.ru;

график работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8.00 до 17.00 (по пятницам - до 16.00), обед - с 12.00 до 12.48;

тел:(3854) 33-74-63.

1.4. Заявитель вправе обжаловать решение об отказе в предоставлении информационно-консультационных услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2. Стандарт предоставления услуг

2.1. Уполномоченным органом по предоставлению информационно-консультационных услуг является информационно-консультационный центр поддержки предпринимательства в Бийском районе (ИКЦ).

2.2. Результатом предоставления услуг является:

- предоставление информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с ведением предпринимательской деятельности;

- в случае отсутствия запрашиваемой информации результатом предоставления услуг является уведомление об отсутствии требуемой информации.

2.3. Сроки рассмотрения обращения зависят от формы обращения, сложности поставленных задач и составляют:

2.3.1. В случае личного обращения:

- прием - в день обращения;

- консультация по вопросам, ответ на которые возможно найти в информационных материалах, - в день обращения;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, - от 1 до 3-х дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки - 15 дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации - 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.

2.3.2. В случае обращения по телефону:

- прием - в день обращения;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки - в течение 2-х дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки - 15 дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации - 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.

2.3.3. В случае обращения по электронной почте:

- регистрация - в течение 2-х дней (от даты поступления электронного обращения);

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, посредством электронной почты - в течение 3-х дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки - 15 дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации - 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.

2.3.4. В случае письменного (почтового) обращения:

- регистрация - в течение 3-х дней (от даты регистрации в почтовом отделении);

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, не требующих дополнительной проработки, посредством почтового обращения - в течение 5 дней после регистрации;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих дополнительной проработки - 15 дней;

- оказание информационных, консультационных, методических услуг, требующих обращения в соответствующие органы государственной власти или иные органы или организации - 30 дней с возможностью продления срока не более чем на 30 дней.

2.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с:

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

2) Уставом муниципального образования Бийский район;

3) Постановлением Правительства Алтайского края от 02.03.2020 № 90 «Об утверждении государственной программы Алтайского края "Развитие малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае»;

4) Постановлением Администрации Бийского района от 14.03.2008 №245 «Об утверждении Положения об информационно-консультационном Центре поддержки предпринимательства Бийского района»;

5) Постановлением Администрации Бийского района от 30.12.2020 № 1111 «О поддержке и развитии малого и среднего предпринимательства на территории муниципального образования Бийский район» на 2021 - 2025 годы»;

6) Положением об управлении по экономическому развитию и муниципальному заказу Администрации Бийского района;

2.5. Перечень документов от заявителей обратившихся письменно, необходимых для предоставления услуг:

- письменное обращение;

- заявитель может представить дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению (например: копию паспорта, необходимые справки контактные телефоны и др.).

Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество получателя услуг;

- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ;

- содержание вопросов в рамках предоставления услуг;

- личная подпись получателя услуг;

- печать организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации - для юридических лиц);

- дата обращения.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде в произвольной форме.

2.6. Отказ в предоставлении услуг осуществляется в следующих случаях:

- если текст обращения не поддается прочтению, либо обращение по содержанию лишено смысла, о чем ответственным исполнителем сообщается

заявителю, направившему обращение, если его фамилия, почтовый или электронный адрес поддаются прочтению;

- если в обращении заявителя 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, начальник отдела вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

- если в обращении содержаться нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если запрашиваемая информация в отделе отсутствует;

- если информация, за которой обратился заявитель, относится к сведениям, доступ к которым ограничен федеральными законами.

2.7. Плата за предоставление услуг не взимается.

2.8. Услуги предоставляются без предварительной записи. Время ожидания в очереди для получения консультации по процедуре не должно превышать 15 минут.

2.9. Регистрация обращения производится непосредственно при его получении от заявителя.

2.10. Оказание услуг осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком, установленным настоящим регламентом.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

В помещениях обеспечен доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия в сфере компетенции отдела, доступ к нормативным правовым актам, регулирующим оказание услуг, наличие письменных принадлежностей, бумаги формата А-4.

Место ожидания оборудовано столом, стулом для возможности оформления документов.

На двери кабинета, где предоставляются услуги, размещается вывеска с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

Органом местного самоуправления обеспечивается создание условий доступности услуг для обратившихся инвалидов.

2.11. Показатели доступности:

- простота и рациональность процесса предоставления услуг;

- ясность и качество информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг;

- наличие различных каналов получения услуг;

- доступность перечня документов и бланков заявлений;

- время, затраченное потребителями на получение услуг с момента обращения;

- график работы.

2.12. Показатели качества:

- соответствие требованиям настоящего регламента;

- качество подготовленных в процессе оказания услуг документов;

- соблюдение сроков предоставления услуг;

2.13. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые находятся в распоряжении отдела, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица отдела при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуг, либо в предоставлении услуг, о чем в письменном виде за подписью начальника отдела уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

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

3.1 Предоставление услуг включает в себя следующие административные процедуры:

- прием обращения;

- регистрация обращения;

- определение тематики вопросов, уровня сложности, примерных сроков рассмотрения;

- определение наиболее эффективных форм получения ответа на вопрос;

- предоставление ответов на обращения.

3.2. Прием обращений от действующих и потенциальных субъектов предпринимательства осуществляется посредством:

- личного обращения клиента в информационно-консультационный центр;

- обращения по телефону;

- обращения с использованием Интернет-ресурса (по электронной почте);

- письменного почтового обращения.

3.3. Обращения регистрируются в специальном журнале или электронной базе.

3.4. Определяется тематика вопросов, уровень сложности, примерные сроки рассмотрения обращения.

3.5. Определяются наиболее эффективные формы получения ответа на вопрос:

- безотлагательно в рамках полномочий оказываются информационные, консультационные, разъяснительные и методические услуги при условии, что заявки, обращения, просьбы не требуют дополнительной проработки;

- оказывается консультационная помощь по поиску необходимой информации в сети Интернет (на сайте Алтайского Центра поддержки предпринимательства, сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти региона, в справочных правовых системах и пр.);

- направляется заявка на рассмотрение в соответствующие органы государственной власти или иные органы (кредитные, консалтинговые организации, учебные заведения, общественные организации и др.).

3.6. Предоставляются письменные (устные) ответы на обращения заявителей.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением должностным лицом последовательности действий, определенных регламентом, осуществляется Управлением по экономическому развитию и муниципальному заказу Администрации Бийского района.

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

4.3. Должностное лицо несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам, соблюдение сроков и порядка приема заявлений, подготовку запрашиваемой информации, а также правильность выполнения административных процедур. Персональная ответственность должностного лица по предоставлению услуги закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуг

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1) нарушение срока регистрации заявителя о предоставлении услуг;

2) нарушение срока предоставления услуг;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуг, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) отказ отдела, должностного лица отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуг документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуг;

8) приостановление предоставления услуг, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

9) требование у заявителя документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуг, либо в предоставлении услуг, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 4 пункта 2.13 регламента.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Бийского района.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Бийского района, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, должностного лица органа, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению начальником управления, а в случае поступления жалобы на решения, принятые начальником управления, - Главой района в течение 30 дней со дня ее поступления, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо органа местного самоуправления принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 регламента, заявителю в письменной форме, а по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией Бийского района, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуг.

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.