



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области

09.09.2014

№ **355**

Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Оказание консультационных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», п. 3.1.7 Приказа Минэкономразвития РФ № 411 от 01.07.2014 г. «Об организации проведения конкурсного отбора субъектов Российской Федерации, бюджетам которых в 2014 году предоставляются субсидии из федерального бюджета на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства субъектами Российской Федерации» и в целях реализации полномочий по предоставлению муниципальной услуги, связанной с оказанием консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим деятельность на территории города Заволжья и Городецкого муниципального района Нижегородской области, Администрация города Заволжья **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг».
2. Муниципальному бюджетному учреждению «Заволжский бизнес-инкубатор» обеспечить исполнение Административного регламента.
3. Отделу по общим вопросам обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Новости Заволжья» и размещение на официальном сайте Администрации города Заволжья www.zavnnov.ru.
4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

А.И. Сорокин

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации города
Заволжья

от 09.09.2014 № 355

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг» (далее – Административный регламент) определяет виды и условия получения субъектами малого и среднего предпринимательства (далее - СМиСП) консультационных услуг.

1.2. Получатели муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг» (далее – Услуга) - СМиСП, осуществляющие предпринимательскую деятельность на территории города Заволжья и Городецкого района.

Понятие "субъекты малого и среднего предпринимательства" используется в рамках Административного регламента в значении, определенном Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации".

1.3. Услуга предоставляется по следующим направлениям:

1) консультирование по вопросам:

- применения нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления, регулирующих деятельность СМиСП;
- налогообложения;
- бухгалтерского учета;
- права;
- финансового посредничества;
- правовой защиты и развития предприятия;
- бизнес-планирования;
- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;
- аренды нежилых помещений, закрепленных за Муниципальным бюджетным учреждением «Заволжский Бизнес-инкубатор» (далее – Бизнес-инкубатор);
- получения кредитно-финансовой поддержки;
- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах, финансируемых за счет средств областного или федерального бюджетов;
- участия в конкурсах для СМиСП;
- участия в областных и муниципальных целевых программах развития малого и среднего предпринимательства;
- разработки программного обеспечения;
- связанным со средствами вычислительной техники;

- коммерческой деятельности и управления.

2) обеспечение СМиСП доступной адресной информацией о:

- структурах органов, контролирующих деятельность СМиСП;

- организациях, оказывающих СМиСП широкий спектр услуг (консультационные, финансово-кредитные, лизинговые, образовательные, юридические, аудиторские, маркетинговые, патентные и другие);

3) предоставление информации о проводимых выставках, ярмарках, семинарах, "круглых столах", конференциях, бизнес-форумах;

4) предоставление информации о состоянии малого и среднего предпринимательства в Городецком муниципальном районе и динамике его развития.

1.4. Сведения о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов, адресах электронной почты Бизнес-инкубатора, обращение в который необходимо для информирования и предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг», размещаются на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения «Заволжский бизнес-инкубатор» в сети Интернет (<http://www.biz-zvl.ru>), на Портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (<http://www.gu.nnov.ru>) и на информационных стендах Бизнес-инкубатора.

Прием заявителей для предоставления Услуги осуществляется:

- непосредственно в Бизнес-инкубаторе по адресу: 606523, Нижегородская область, г.Заволжье, ул. Молодежная, д.6, каб. №№ 103, 105, 106, 107;

- по телефону: (831 61) 3 81 00;

- электронной почте: info@biz-zvl.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни:

Понедельник – четверг с 8.00 до 17.00 час.

Пятница с 8.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв с 12.00 до 12.48 час.

Выходные дни суббота, воскресенье.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Оказание консультационных услуг».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу - Муниципальное бюджетное учреждение «Заволжский бизнес-инкубатор», расположенное по адресу: 606523, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Молодежная, д.6, тел. (83161) 3 81 00.

2.3. Результатом предоставления Услуги является получение СМиСП консультационной поддержки, а также удовлетворенность качеством, своевременностью и полнотой полученной услуги.

2.4. Срок предоставления Услуги:

не более 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

- Закон Нижегородской области от 05.12.2008 г. № 171-З "О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области".

- постановление Администрации города Заволжья Городецкого района Нижегородской области от 01.07.2011 № 290 (с изм. от 25.11.2011 г. № 547) "Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности».

2.6. Перечень документов, необходимый для предоставления Услуги:

- документы, подтверждающие полномочия лица, имеющего право без доверенности действовать от имени юридического лица, или копии документа, удостоверяющего личность заявителя – физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов:

Оснований для отказа в приеме документов нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- Обращения СМиСП, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы в адрес специалистов Бизнес-инкубатора, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов. При этом СМиСП, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или иные организации в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается СМиСП, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- В случае отсутствия в письменном обращении наименования СМиСП, направившего обращение, и (или) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения СМиСП.

2.9. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя составляет не более 15 минут.

2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга:

- Вход в здание Бизнес-инкубатора оборудуется табличкой (вывеской),

содержащей наименование организации.

- Информационные таблички размещаются в холле Бизнес-инкубатора таким образом, чтобы они были хорошо видны гражданам.

- Прием заявителей осуществляется в кабинетах.

- Вход в кабинет оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета и наименованием отдела (либо специалиста), в котором осуществляется предоставление Услуги.

- Рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении Услуги должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, а также печатающим устройствам.

- Места ожидания в очереди на предоставление Услуги должны быть комфортными для заявителей, соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам, оборудованными системами (средствами) пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, количество мест не должно составлять менее 2 (Двух).

- В помещениях Бизнес-инкубатора должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические нормы по освещенности, температурному режиму и чистоте помещения.

- На территории Бизнес-инкубатора должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации посетителей в случае пожара или иных стихийных бедствий.

- Бизнес-инкубатор должен быть оборудован туалетными комнатами, доступными для посетителей.

2.12.2. Техническое оснащение Бизнес-инкубатора

Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Техническое оборудование, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное техническое оборудование, аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Условия обслуживания получателей Услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей Услуг и окружающей среды.

Техническое оборудование мест оказания Услуг должно соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

Каждое рабочее место в Бизнес-инкубаторе должно быть оснащено компьютером, принтером (индивидуального и (или) коллективного доступа) и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь.

Не менее 80% рабочих мест Бизнес-инкубатора должны быть обеспечены доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оргтехникой для коллективного доступа: факс, копировальный аппарат, сканер, цветной принтер, телефонная мини-АТС.

Бизнес-инкубатор должен иметь в наличии не менее одной переговорной комнаты, оборудованной мебелью и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь и не менее одного зала для проведения лекций, семинаров и

других обучающих занятий, оборудованного мебелью, проектором и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь.

В целях полного, актуального и достоверного консультирования получателей Услуги, Бизнес-инкубатор должен быть оснащен справочно-правовой системой «Консультант Плюс» или «Гарант».

2.13. Показатели доступности и качества Услуги.

Основными показателями качества предоставления Услуг являются:

- соблюдение срока предоставления Услуги;
- полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Административным регламентом;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении Услуги.

Показателем для оценки качества оказания Услуги является количество оказанных консультаций (не менее 200 консультаций в год) и отсутствие жалоб со стороны посетителей.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Бизнес-инкубатор должен располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для оказания Услуги надлежащего качества.

Каждый специалист Бизнес-инкубатора, непосредственно занимающийся оказанием Услуг, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.

У каждого специалиста должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Бизнес-инкубатора должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При предоставлении Услуги работники Бизнес-инкубатора должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.14.2. Услуга может предоставляться в электронной форме. В этом случае порядок оказания Услуги такой же, как и при письменных обращениях.

Электронный адрес для направления обращений: info@biz-zvl.ru.

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

Срок предоставления Услуги:

не более 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

Срок регистрации обращения в Бизнес-инкубаторе составляет не более 15 минут.

В случае если для оказания Услуги СМиСП требуется дополнительная

информация (консультации соответствующих органов исполнительной власти или контрольно-разрешительных органов), Бизнес-инкубатор в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения направляет заявление в соответствующий орган исполнительной власти или контрольно-разрешительный орган. В этом случае срок рассмотрения обращения может быть продлен до одного месяца, о чем заявителю должен быть дан промежуточный ответ.

Услуги предоставляются:

- на личном приеме;
- по телефону;
- по письменным обращениям, в том числе посредством электронной почты.

Электронный адрес для направления обращений: info@biz-zvl.ru.

Основными требованиями к оказанию Услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Специалисты при общении с СМиСП (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к СМиСП, не унижая их чести и достоинства. Устное консультирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить СМиСП представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце устного консультирования специалист, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалисты, осуществляющие устное консультирование, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения СМиСП.

Специалист, осуществляющий индивидуальное консультирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов, может предложить СМиСП обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

Письменные обращения об оказании консультационных услуг подаются СМиСП по форме согласно Приложению 1 к настоящему Административному регламенту (далее - заявления).

В своем обращении СМиСП излагает суть необходимой консультационной или организационной поддержки.

При необходимости в подтверждение своих доводов СМиСП прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Бизнес-инкубатор ведет учет оказанных консультационных услуг СМиСП в Журнале регистраций консультаций МБУ «ЗБИ» по форме № 1, согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту; готовит отчет по количеству оказанных услуг и ежеквартально представляет его в Администрацию города Заволжья.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Основными задачами контроля за исполнением Услуги:

- а) обеспечение своевременного и качественного предоставления Услуги;
- б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления Услуги;
- в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению Услуги;
- г) принятие мер по надлежащему предоставлению Услуги.

4.2. Контроль за деятельностью Бизнес-инкубатора осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль за сроками, полнотой и качеством исполнения специалистами положений Административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к оказанию Услуги, осуществляется директором Бизнес-инкубатора.

Внешний контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению Услуги Бизнес-инкубатором осуществляется Администрацией г.Заволжья.

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги в Бизнес-инкубаторе анализируются по каждому сотруднику Бизнес-инкубатора с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, внесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

4.3. Ответственность за качество оказания Услуг

Работа Бизнес-инкубатора по предоставлению Услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества Услуги.

Руководитель Бизнес-инкубатора обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Административного регламента до всех структурных подразделений и сотрудников Бизнес-инкубатора;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Бизнес-инкубатора, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Административного регламента;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Административного регламента.

Специалисты, ответственные за предоставление Услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления Услуги.

Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление Услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в

соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу либо муниципальных служащих.

Досудебный порядок обжалования предусматривает подачу жалобы заявителем в Бизнес-инкубатор.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении Услуги;

2) нарушение срока предоставления Услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено для предоставления Услуги;

5) отказ в предоставлении Услуги, 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) затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, при личном приеме, в электронной форме, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

В Бизнес-инкубатор жалоба подается:

- по почте по адресу: 606523, Нижегородская область, Городецкий район, город Заволжье, ул. Молодежная, д.6;

- на электронный адрес: info@biz-zvl.ru;

- на официальный сайт: www.biz-zvl.ru.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, который подает обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

- дату и личную подпись заявителя.

Дополнительно в жалобе указывается причина несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий Услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Письменный ответ на жалобу не дается, в случае если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего ее, и почтовый адрес (анонимная жалоба), по которой должен быть направлен ответ;

- текст и почтовый адрес жалобы не подлежат прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае специалист вправе принять решение о необоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу);

- в жалобе заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы в адрес специалиста.

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента учета такого обращения.

В случае если по жалобе требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 5 дней по решению специалиста, участвующего в предоставлении услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Бизнес-инкубатор незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Оказание консультационных
услуг»

Форма заявления

Директору МБУ «ЗБИ»

от _____

(наименование организации,
Ф.И.О. предпринимателя, адрес,
ИНН, ОГРН, контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать консультационную услугу по следующему(им) вопросу(ам)

(излагается вопрос по темам)

Копию свидетельства о регистрации в налоговом органе прилагаю.

Руководитель _____ / _____ /

"__" _____ 20__ г.

Приложение 2
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Оказание консультационных
услуг»

Форма № 1.
Журнал регистраций консультаций МБУ «ЗБИ».

№ п/п	Дата обращения (дата поступления запроса)	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Отметка о состоянии обращения (выполнен, в работе, перенос сроков)

