УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области

от 15.08.2017 № 265

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Консультирование физических и юридических лиц по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению»**

**1. Общие положения**

* 1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование физических и юридических лиц по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению» (далее–муниципальная услуга).

1.2. Наименование органа местного самоуправления (далее – ОМСУ), предоставляющего муниципальную услугу, и его структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

1.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района ЛО (далее - Администрация).

1.2.2. Структурным подразделением, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является сектор торговли, предпринимательства, транспорта и связи администрации МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района ЛО (далее – Сектор).

1.3. Информация о местах нахождения, и графике работы, номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайтов и электронной почты Администрации, Сектора, предоставляющих муниципальную услугу, содержатся в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

1.4. Услуга посредством МФЦ не предоставляется.

1.5. В предоставлении услуги не участвуют иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации и их структурные подразделения.

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, может быть получена:

а) устно - по адресу, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту в приемные дни.

Приём заявителей осуществляется специалистами Сектора.

Время консультирования при личном обращении не должно превышать 15 минут.

б) письменно - путем направления почтового отправления по адресу, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту (ответ направляется по адресу, указанному в запросе).

в) по справочному телефону, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо Сектора, подробно в вежливой форме информируют заявителя. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Сектора.

В случае если должностное лицо Сектора не уполномочено давать консультации заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если вопрос требует предварительной подготовки и анализа информации, заявителю предлагается направить запрос в письменной форме.

г) по электронной почте путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Форма запроса приведена в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

1.7. Текстовая информация, указанная в приложении №1 к настоящему Административному регламенту, размещается на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

1.8. Заявителями, обратившимися за получением муниципальной услуги, могут быть физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица либо их уполномоченные представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их полномочиями выступать от их имени (далее – Заявители).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование услуги: «Консультирование физических и юридических лиц по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению».

2.2. Наименование ОМСУ, предоставляющего муниципальную услугу.

Услугу предоставляет Администрация МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района ЛО.

Структурным подразделением, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Сектор торговли, предпринимательства, транспорта и связи администрации МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района ЛО.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению.

2.4. При письменном обращении срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней с даты поступления заявления в Администрацию.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

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

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Положение «О создании условий для обеспечения жителей МО «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области услугами торговли, общественного питания, бытового обслуживания», утвержденного решением совета депутатов муниципального образования «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области № 22 от 28.04.2014 года;

- Постановление администрации муниципального образования «Муринское сельское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области от 14.03.2016 № 71 «Об утверждении муниципальной целевой программы «Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства муниципального образования «Муринское сельское поселение» на 2016-2018 годы»;

- иные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.6.1 Для оказания услуги в устной форме документы не требуются.

2.6.2 Для оказания услуги в письменной форме заявителем предоставляется письменный запрос, содержащий интересующий заявителя вопрос (Форма запроса содержится в приложении №2 к настоящему Административному регламенту).

2.7. Заявитель по собственной инициативе вправе представить дополнительные документы и информацию, относящиеся к интересующему его вопросу.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрен.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди для предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменный запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Администрации в следующие сроки:

- при личном обращении - в день поступления запроса;

- при направлении запроса почтовой связью в Администрацию (Сектор) - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления;

- при направлении запроса в электронной форме – в течение 1 рабочего дня с даты получения запроса.

2.13. 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 муниципальной услуги.

2.13.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Администрации.

2.13.2. Наличие на территории, прилегающей к зданию, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно.

2.13.3. Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам.

2.13.4. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о режиме его работы.

2.13.5. Помещения оборудованы пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, санитарно-техническими комнатами (доступными для инвалидов), местами повышенного удобства с дополнительным местом для собаки-проводника и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков).

2.13.6. При необходимости работниками Администрации предоставляется помощь инвалиду в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.7. Вход в помещение и места ожидания оборудованы кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника, ответственного за сопровождение инвалида.

2.13.8. Наличие визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

2.13.9. Оборудование мест повышенного удобства с дополнительным местом для собаки-поводыря и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков).

2.13.10. Характеристики помещений, в которых предоставляется услуга, в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

2.13.11. Помещения должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.13.12. Места ожидания и места для информирования оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них бланков документов, необходимых для получения муниципальной услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, и информацию о часах приема заявлений.

2.13.13. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показатели доступности муниципальной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

1. равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;
2. транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
3. режим работы Администрации (Сектора), обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;
4. возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге в Администрации, по телефону на официальном сайте Администрации;
5. обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги, а также получить результат;

2.14.2. Показатели доступности муниципальной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

1. наличие на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;
2. обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
3. получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения муниципальной услуги действий, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
4. наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работников Администрации для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

Показатели качества муниципальной услуги:

1. соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
2. соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
3. удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц Администрации при предоставлении услуги;
4. соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;
5. осуществление не более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами Сектора при получении муниципальной услуги;
6. отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц Администрации, поданных в установленном порядке.

**3. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления муниципальной услуги**

3.1. Получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

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

4.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса от заявителя при письменном обращении;

- индивидуальное информирование заявителя при устном обращении;

- подготовка информации и отправка ответа заявителю или направление письменного запроса на исполнение по принадлежности.

4.1.1. Должностным лицам Администрации запрещено требовать от заявителя при осуществлении административных процедур:

- представления документов, 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, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций в соответствии с нормативными правовыми актами (за исключением документов, подтверждающих оплату государственной пошлины, документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также документов, выдаваемых в результате оказания услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги);

- 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, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включенных в перечни, предусмотренные частью 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, а также документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг).

4.2. Прием и регистрация письменного запроса от заявителя.

4.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Администрацию запроса о предоставлении информации по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению.

4.2.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: специалист Сектора принимает представленный (направленный) заявителем запрос и в тот же день регистрирует его в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.

4.2.3. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги. Способ фиксации данного результата – внесение сведений о поступившем заявлении в журнал регистрации входящих документов.

4.3. Индивидуальное информирование заявителя при устном обращении.

4.3.1. Основанием для начала административной процедуры по индивидуальному устному информированию заявителя является устное обращение заявителя за информацией.

* + 1. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

Индивидуальное устное информирование заявителя предполагает предоставление информации по запросу заявителя в устной форме.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других должностных лиц.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя должностное лицо осуществляет в течение не более чем 15 минут. В случае, если ответ на запрос требует затрат времени, то заявитель оформляет письменный запрос и ответ предоставляется в течение 30 дней после его регистрации.

4.3.3. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностными лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, являются специалисты Сектора.

* + 1. Критерии принятия решения:

Критерием принятия решений при индивидуальном устном информировании является определение возможности дать ответ незамедлительно или подготовка ответа потребует затрат времени.

* + 1. Результат выполнения административной процедуры, способ фиксации и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры по индивидуальному устному информированию заявителя является предоставление информации заявителю в устной форме по его запросу. Результат не фиксируется.

* 1. Подготовка информации и отправка ответа заявителю или направление письменного запроса на исполнение по принадлежности.

4.4.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры по подготовке необходимой информации является получение исполнителем резолюции руководителя Сектора с поручением о подготовке информации.

4.4.2. Содержание административных действий в составе административной процедуры.

Должностное лицо Сектора, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю, готовит проект ответа на письменный запрос и в течение установленных резолюцией сроков исполнения в порядке делопроизводства представляет на рассмотрение заместителю главы Администрации.

Заместитель главы Администрации рассматривает проект ответа, подготовленный исполнителем, и, в случае выявления нарушений требований настоящего административного регламента, направляет проект ответа исполнителю на доработку. В случае, если установленные требования исполнителем соблюдены, Заместитель главы Администрации собственноручно подписывает ответ на письменный запрос заявителя.

После подписания заместителем главы Администрации ответ на письменный запрос заявителя передается должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю.

Должностное лицо отправляет ответ заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном запросе, либо выдает при личной явке в Администрацию.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 20 рабочих дней.

* + 1. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за подготовку необходимой информации, является специалист Сектора.

Должностным лицом, ответственным за отправку ответа заявителю или за направление письменного запроса по результатам рассмотрения на исполнение по принадлежности, является специалист Сектора.

* + 1. Критерии принятия решений.

Критерием принятия решений при подготовке проекта ответа ответственным должностным лицом и подписании ответа заместителем главы Администрации является соблюдение настоящего регламента, соответствия нормативному правовому обеспечению вопросов оказания настоящей муниципальной услуги, а также правил ведения делопроизводства.

* + 1. Результат выполнения административной процедуры, способ фиксации и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является ответ выданный при личной явке в Администрацию, направленный заявителю по указанному в запросе почтовому или электронному адресу в письменной или электронной форме, в соответствии с указанным заявителем способом, по вопросам осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению.

**5. Формы контроля за исполнением административного регламента**

5.1. 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, а также принятием решений ответственными лицами.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет должностное лицо – заместитель главы администрации по общим и организационным вопросам. Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области, регулирующих вопросы осуществления деятельности в сфере малого и среднего предпринимательства, торговли, общественного питания и предоставления бытовых услуг населению.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений Администрации, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя контролирующего органа о проведении проверки исполнения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

5.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель Администрации (Сектора) несет персональную ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники Администрации (Сектора) при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

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

6.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) Администрации (Сектора), должностного лица, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о муниципальной услуге;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.3. Жалоба подается в письменной форме (Приложение № 3) на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

6.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

6.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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 по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

*Приложение* № 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Консультирование физических и юридических лиц

по вопросам осуществления деятельности в сфере

малого и среднего предпринимательства, торговли,

общественного питания и предоставления

бытовых услуг населению»

**1. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации.**

Место нахождения администрации муниципального образования "Муринское сельское поселение" Всеволожского муниципального района Ленинградской области, почтовый адрес: 188662, Ленинградская область, Всеволожский р-н, пос. Мурино, ул. Оборонная, 32-А;

Справочные телефоны Администрации: (812)309-78-12 ;

Факс: (812)595-51-20 ;

Адрес электронной почты Администрации: [kan-murino@yandex.ru](mailto:kan-murino@yandex.ru) ;

Телефон-автоинформатор (812)309-78-12 .

**График работы Администрации**:

|  |  |
| --- | --- |
| Дни недели, время работы Администрации | |
| Дни недели | Время |
| Понедельник, вторник, среда, четверг | с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Пятница  Суббота, воскресенье | с 09.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00  Выходные |

**Часы приема корреспонденции**:

|  |  |
| --- | --- |
| Дни недели, время работы канцелярии Администрации | |
| Дни недели | Время |
| Понедельник, вторник, среда, четверг | с 09.30 до 16.30, перерыв с 13.00 до14.00 |
| Пятница  Суббота, воскресенье | с 09.30 до 16.00, перерыв с 13.00 до14.00  Выходные |

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

**2. Информация о месте нахождения и графике работы Сектора**.

Место нахождения: Ленинградская область, Всеволожский р-н, пос. Мурино, ул. Оборонная, 32-А, кабинет № 112;

Справочные телефоны сектора: 309-78-12, доб. 218;

Факс: (812)595-51-20;

Адрес электронной почты сектора: torg-murino@yandex.ru;

Телефон-автоинформатор 309-78-12 .

**График работы сектора**:

|  |  |
| --- | --- |
| Дни недели, время работы сектора | |
| Дни недели | Время |
| Понедельник, вторник, среда, четверг | с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Пятница  Суббота, воскресенье | с 09.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00  Выходные |

*Приложение* № 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Консультирование физических и юридических лиц

по вопросам осуществления деятельности в сфере

малого и среднего предпринимательства, торговли,

общественного питания и предоставления

бытовых услуг населению»

Форма запроса

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

*(Наименование орган*а *местного самоуправления)*

от Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый индекс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер контактного телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу предоставить информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Число \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Результат рассмотрения заявления прошу:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выдать на руки |
|  | Направить по почте |
|  | Направить по электронной почте | |

*Приложение* № 3

к Административному регламенту

по предоставлению

муниципальной услуги

по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование услуги)

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

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

(должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется)

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

Адрес проживания

Телефон

Адрес эл/почты

**ЖАЛОБА**

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

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

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

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

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

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

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

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

(указать причину жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

Жалобу принял:

Дата вх.№

Специалист ( )

(ФИО) подпись