

# Администрация Терского района

## Постановление

от 01.04.2016

пгт. Умба

№ 116

### Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 № 261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 № 299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ».

2. Постановление администрации Терского района от 08.08.2014 № 427 «Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ» считать утратившим силу.

3. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район Терещука Ф.Ф.

И.о. главы муниципального образования  
Терский район



Ф.Ф. Терещук

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках  
реализации муниципальных программ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ» (далее - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.**

Заявителем на получение муниципальной услуги (далее – заявитель) являются:

- субъекты малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные и осуществляющие предпринимательскую деятельность на территории п.г.т. Умба (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными статьей 4 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям (далее – СМСП);
- физическое лицо без образования ИП.

**1.3. Порядок информирования о порядке предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляет Отдел культуры, спорта, молодежной и социальной политики администрации Терского района (далее – Отдел, ОКСМиСП), а также муниципальное автономное учреждение Центр по физической культуре, спорту и туризму (далее Учреждение, МАУ ЦФКСиТ), ответственное за организацию и предоставление муниципальной услуги.

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Отдела и Учреждения содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информацию о месте нахождения и графике работы можно получить по номеру телефона для справок, а также в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации, на официальном сайте Терского района (Приложение №1).

1.3.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении заявителя;
- путем размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: [51.gosuslugi.ru](http://51.gosuslugi.ru)
- путем размещения на официальном сайте Терского района по адресу: [www.terskirayon.gov-murman.ru](http://www.terskirayon.gov-murman.ru)
- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела, Учреждения (далее - Специалист).

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представляемых (представленных) документов;
- условия отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- другие интересующие граждан вопросы о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. По письменному обращению заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности ответственного за информирование, принявшего телефонный звонок. Разговор не должен продолжаться более 15 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. Информирование заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом, ответственным за информирование.

1.3.9. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ.

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел культуры, спорта, молодежной и социальной политики администрации Терского района и муниципальное автономное учреждение Центр по физической культуре, спорту и туризму.

### **2.3. Результат предоставления услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- повышение уровня знаний, необходимых для ведения бизнеса;
- обеспечение доступности предпринимателей к получению информации;
- запись на тренинг – курсы «Начинающий предприниматель»

2.4.1. Срок регистрации запроса заявителя должен составлять не более 1(одного) рабочего дня.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги проводится в форме:

- консультаций по подготовке бизнес – планов, отчётов, и другим вопросам по ведению предпринимательской деятельности;
- записи на тренинг - курсы «Начинающий предприниматель» в течение года до начала курсов.

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

## 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 (Российская газета, № 237, 25.12.1993);
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета, № 168, 30.07.2010);
- Устав муниципального образования Терский район;
- Положение об отделе культуры, спорта, молодежной и социальной политики администрации Терского района;
- Устав Муниципального автономного учреждения Центр по физической культуре, спорту и туризму.

## 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет в Отдел Учреждение:

- заявление о предоставлении консультации по вопросам предпринимательской деятельности (Приложение №5);
- заявление для записи на тренинг – курсы (Приложение №4).

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, возложена на заявителя.

2.6.3. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво;
- документы не должны быть исполнены карандашом.

## 2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является:

- нарушение требований к оформлению документов.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие или несоответствие документов, необходимых для получения услуги;
  - отказ заявителя от устранения нарушений по предоставлению или заполнению документов.
- 2.7.3. Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор зданий (строений), в которых планируется расположение Отдела и Учреждения, должны осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здания, в которых расположены Отдел и Учреждение, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Центральные входы в здания, в которых расположены Отдел и Учреждение, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Отдела/Учреждения;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.6. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.10. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.13. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.14. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.17. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для писем размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.19. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.20. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.21. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для раскладки документов.

2.9.22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

2.10.1. Общими показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются точность и своевременность исполнения, доступность, затраты на реализацию, обоснованных жалоб.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяются на две основные группы: количественные и качественные.

2.10.2. К количественным показателям доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания муниципальной услуги;
- график работы;
- место расположения Отдела, Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу;
- количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги.

2.10.3. К качественным показателям доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. К количественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги значения приведены в Приложении № 2 к Административному регламенту.

## **2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги**

Бланки заявления и других документов заявитель может получить в электронном Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: [51.gosuslugi.ru](http://51.gosuslugi.ru).

## **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **3.1. Общие положения**

3.1.1. Блок-схема, описывающая административные процедуры предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении №3 к Административному регламенту.

3.1.2. Муниципальная услуга включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги;
- информирование заявителя об отказе в предоставлении услуги или подготовка и отправка ответа заявителю о предоставлении услуги.

### **3.2. Прием и регистрация заявления**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Отдел, Учреждение обращения заявителя (далее – заявление).

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления заявления:

- регистрирует заявление в журнале входящей корреспонденции, присваивает ему входящий номер;
- передает заявление на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление услуги (далее - Исполнитель).

### **3.3. Принятие решение о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление Исполнителю заявления от заявителя.

3.3.2. Исполнитель в течение 3-х рабочих дней со дня поступления заявления проводит проверку заявления на соответствие требованиям и по ее результатам:

1) в случае несоответствия заявления требованиям – подготавливает в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки проект решения об отказе в рассмотрении заявления с указанием причин принятия такого решения;

2) в случае соответствия заявления требованиям в течение 1 рабочего дня подготавливает проект письма заявителю о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. После принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги Исполнитель согласовывает подготовленный ответ заявителю с начальником Отдела, директором Учреждения и в течение 1 рабочего дня со дня получения подписанного документа отправляет его заявителю.

## **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление услуги, положений Административного регламента и иных нормативно - правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется начальником Отдела.

4.1.2. 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

## **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании нормативных правовых актов администрации Терского района.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник Отдела назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административного регламента, нарушения законодательства Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования Терский район.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку и начальник Отдела.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей начальник Отдела рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Персональная ответственность должностных лиц Отдела и Учреждения за соблюдение требований Административного регламента закреплена в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

4.3.4. Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

## **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник Отдела.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение по адресу Отдела с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа (учреждения), его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области 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 Мурманской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ органа (учреждения), их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 6 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

–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 (учреждения), оказываемых муниципальную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), их должностных лиц, либо муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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

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

5.6. Жалоба рассматривается начальником Отдела при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела, рассматриваются заместителем главы муниципального образования Терский район, курирующим данное направление деятельности.

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- адреса Отдела, указанные в Приложении №1;
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.8. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа (учреждения) принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

5.12. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), подлежит рассмотрению должностным в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа (учреждения), их должностных лиц 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.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного

электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию органа (учреждения), уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.15. При удовлетворении жалобы орган (учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.16. Орган (учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Орган (учреждение) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

## **КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ОМСУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

### **Администрация Терского района**

Местонахождение/почтовый адрес:  
184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42  
Секретарь: (815-59) 5-04-45  
Организационно-правовой отдел: (815-59) 5-06-68  
Адрес электронной почты: [terskibereg@com.mels.ru](mailto:terskibereg@com.mels.ru)  
Официальный сайт: [terskyrayon.gov-murman.ru](http://terskyrayon.gov-murman.ru)

### **Отдел культуры, спорта, молодежной и социальной политики администрации Терского района**

Местонахождение/почтовый адрес:  
184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42,  
Начальник отдела: (815-59) 5-13-60, каб. № 26 [osotkis@mail.ru](mailto:osotkis@mail.ru)

### **График работы**

Понедельник – Четверг – с 8.30 до 17.00 часов,  
Пятница – с 8.30 – 15.30 часов,  
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,  
Суббота, Воскресенье – выходные дни  
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.  
С 1 июня по 16 сентября:  
Понедельник – Четверг – с 8.00 до 17.00 часов,  
Пятница – с 8.00 – 12.00 часов,  
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,  
Суббота, Воскресенье – выходные дни  
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

### **Муниципальное автономное учреждение «Центр по физической культуре, спорту и туризму»**

Местонахождение/почтовый адрес:  
184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, 40  
Телефон/ факс директора: (81559) 5-17-44  
Адрес электронной почты: [cfks-t@mail.ru](mailto:cfks-t@mail.ru)

### **График работы**

Понедельник – Четверг – с 8.30 до 17.00 часов,  
Пятница – с 8.30 – 15.30 часов,  
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,  
Суббота, Воскресенье – выходные дни  
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.  
С 1 июня по 16 сентября:  
Понедельник – Четверг – с 8.00 до 17.00 часов,  
Пятница – с 8.00 – 12.00 часов,  
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,  
Суббота, Воскресенье – выходные дни  
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

**Показатели доступности и качества  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в  
рамках реализации муниципальных программ»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100 %
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждения	95 %
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100%
6.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
9.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	95%
10.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	95%

**БЛОК-СХЕМА**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ»**



**Заявление на обучение по программе тренинг-курса  
«Начинающий предприниматель»**

Директору ГОБУ «Мурманский региональный  
инновационный бизнес-инкубатор»

от \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_  
(желательно мобильный)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу включить меня в группу по обучению начинающих предпринимателей в городе (поселке) \_\_\_\_\_.

Желательный период обучения \_\_\_\_\_ . Желательное время обучения \_\_\_\_\_.

О себе сообщаю следующее:

1	Фамилия, имя, отчество (разборчиво, печатными буквами)	
2	Дата рождения	
3	Образование (наименование и год окончания образовательного учреждения)	
4	Место учебы (если учитеесь, в том числе на заочной форме обучения)	
5	Место работы (для работающих граждан)	
6	Последнее место работы (для неработающих граждан)	
7	Семейное положение	
8	Дети (фамилия, имя, отчество, год рождения)	
9	Дополнительные сведения (имею инвалидность, нахожусь под угрозой увольнения, уволен по сокращению штата, уволен в запас в связи с окончанием контракта, демобилизован после окончания срока службы, др.)	

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных в целях обеспечения исполнения моего обращения и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие дается на период времени до истечения установленных правовыми актами сроков хранения соответствующей информации и документов, при работе с которыми использовались мои Персональные данные.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Наименование органа, в который подается  
заявление

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. Заявителя, адрес, телефон

Прошу **ЗАЯВЛЕНИЕ** предоставить услугу по

Суть вопроса \_\_\_\_\_

Прошу Вас направить ответ по адресу: \_\_\_\_\_

Прилагаю копии документов (при необходимости)

Настоящим даю свое согласие на обработку моих персональных данных в целях обеспечения исполнения моего обращения и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие дается на период времени до истечения установленных правовыми актами сроков хранения соответствующей информации и документов, при работе с которыми использовались мои Персональные данные.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

**ЖАЛОБА**

**НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОМСУ,  
УЧРЕЖДЕНИЯ**

Наименование органа, в который подается жалоба \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Должностное лицо, которому выносятся претензии \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

*(почтовый, по которому должен быть направлен ответ)*

Контактные реквизиты:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(телефон, адрес электронной почты, факс)*

Суть жалобы (претензии) *(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием, бездействием)*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_