



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА,
ТОРГОВЛИ И СФЕРЫ УСЛУГ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.04.2019

№ 7

Об утверждении административного регламента предоставления департаментом развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области государственной услуги «Консультирование о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области»

В соответствии с постановлениями Губернатора области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)», от 16.12.2005 № 725 «Об утверждении Положения о департаменте развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области» постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления департаментом развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области государственной услуги «Консультирование о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента



Т.Р. Рамазанов

Приложение
к постановлению
департамента развития
предпринимательства, торговли
и сферы услуг администрации
Владимирской области
от 30.04.2019 № 7

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ РАЗВИТИЯ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА, ТОРГОВЛИ И СФЕРЫ УСЛУГ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
О МЕРАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТОВ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области государственной услуги «Консультирование о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области» (далее – Регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями, имеющими право на получение государственной услуги, являются:

- физические лица, действующие в собственных интересах или интересах субъекта малого или среднего предпринимательства.

1.3. Информация о государственной услуге предоставляется заинтересованным лицам непосредственно в департаменте развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области (далее – Департамент), по телефону, электронной почте, посредством ее размещения на официальном сайте Департамента, а также во многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) на основании соглашения о взаимодействии между Департаментом и ГБУ Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области».

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию на официальном сайте Департамента, в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр) и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) следующей справочной информации:

- сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах Департамента, его структурных подразделений, адрес официального сайта, а также электронной почты;
- график (режим) приема заявителей;
- сведения о местонахождении и контактах МФЦ.

2. Стандарт предоставления государственной услуги.

2.1. Полное наименование государственной услуги: «Консультирование о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области».

Сокращенное наименование государственной услуги: «Консультирование о мерах государственной поддержки».

2.2. Государственную услугу предоставляет: департамент развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области (далее – Департамент).

Структурным подразделением, ответственным за предоставление государственной услуги, является отдел развития предпринимательства Департамента. Государственная услуга может быть предоставлена при обращении к специалистам, уполномоченным правовыми актами Департамента, во время выездных мероприятий в муниципальных районах (городских округах) Владимирской области.

Государственная услуга может быть предоставлена при обращении в МФЦ.

Заявление на получение государственной услуги с комплектом документов принимаются:

- при личном обращении в Департамент, МФЦ;
- в электронной форме через личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

Заявитель может записаться на прием для получения услуги следующими способами:

- посредством ЕПГУ - в Департамент;
- по телефону - в Департамент, МФЦ.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является проведение в устной форме консультации о следующих мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области: финансовая, имущественная, консультационная, информационная, образовательная, а также о порядке ее предоставления, перечне документов, необходимых для получения поддержки,

контактные данные организаций инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства (далее - МСП) и выдача информационного материала о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

Результатом предоставления государственной услуги в электронном виде через функционал электронной приёмной ЕПГУ является направление презентационных материалов о следующих мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области: финансовая, имущественная, консультационная, информационная, образовательная, а также о порядке ее предоставления, контактные данные организаций инфраструктуры поддержки МСП.

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в п. 2.10, результатом оказания услуги является решение об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.4. Государственная услуга предоставляется:

- 1) при личном обращении: в день обращения заявителя.
- 2) без личной явки, в электронной форме через личный кабинет заявителя на ЕПГУ: в течение 5 рабочих дней с даты регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги:

- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Положение о Департаменте, утвержденное постановлением Губернатора Владимирской области от 16.12.2005 № 725;
- настоящий Административный регламент.

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

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя: документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

- 2) документ, удостоверяющий право (полномочия) представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя;

- 3) заявление о предоставлении государственной услуги, в котором предусмотрено согласие заявителя на обработку персональных данных в соответствии с пунктом 5 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно приложению № 1 к Регламенту.

2.7. Для получения данной услуги не требуется предоставление документов (сведений), находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного

взаимодействия, а также документы, указанные в части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.8. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги: основания для отказа в приеме документов при предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

1) документы, указанные в пункте 2.6, представлены не в полном объеме;

2) документы, указанные в пункте 2.6, имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.11. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.13. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется:

в Департаменте, МФЦ - в день поступления запроса;

при направлении запроса в форме электронного документа автоматически посредством ЕПГУ, при наличии технической возможности, - в день направления запроса.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Департамента.

2.14.2. 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.

2.14.3. Здание (помещение) оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, а также информацию о режиме его работы.

2.14.4. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.14.5. В помещении организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.14.6. При необходимости работником Департамента инвалиду

оказывается помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14.7. Вход в помещение и места ожидания оборудуются кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов вызова работника для сопровождения инвалида.

2.14.8. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

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

2.14.10. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

2.14.11. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.14.12. 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 государственной услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги, и информацию о часах приема заявлений.

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

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

- 1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;
- 2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- 3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в Департаменте и МФЦ по телефону, на официальном сайте Департамента, посредством ЕИГУ;
- 4) возможность получения государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом, в том числе через МФЦ.

2.15.2. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

- 1) наличие инфраструктуры, указанной в пункте 2.14;
- 2) исполнение требований доступности услуг для инвалидов;
- 3) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к

помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

2.15.3. Показатели качества государственной услуги:

- 1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- 2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия или бездействия должностных лиц Департамента, МФЦ.

2.15.4. После получения результата услуги, предоставление которой осуществлялось в Департаменте, МФЦ или в электронном виде через ЕПГУ, заявителю обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

2.16. Получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуется.

Получение согласований, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуется.

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

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

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) при личном обращении:
 - прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги - 5 минут;
 - предоставление устной информации и информационного материала о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области - 17 минут;
- 2) без личной явки, в электронной форме через личный кабинет заявителя на ЕПГУ:
 - прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде - автоматически в день направления запроса;
 - направление презентационных материалов о следующих мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области: финансовая, имущественная, консультационная, информационная, образовательная, а также о порядке ее предоставления, контактные данные организаций инфраструктуры поддержки МСП - 5 рабочих дней.

3.1.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

3.1.2.1. Основание для начала административной процедуры: предоставление заявителем в Департамент, МФЦ документов, перечисленных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

3.1.2.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: специалист, получивший запрос о предоставлении государственной услуги, в течение 3 минут проверяет полномочия лица, подавшего заявление о предоставлении государственной услуги и в течение 2 минут регистрирует его в журнале учета запросов консультаций о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.1.2.3. Лица, ответственные за выполнение административного действия: специалисты отдела развития предпринимательства Департамента, специалисты МФЦ, осуществляющие регистрацию запроса.

3.1.2.4. Результат выполнения административной процедуры: регистрация запроса о предоставлении государственной услуги в журнале учета запросов консультаций о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.1.3. Предоставление устной информации и информационного материала о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.1.3.1. Основание для начала административной процедуры: регистрация заявления о предоставлении государственной услуги в журнале учета запросов консультаций о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.1.3.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: предоставление информации о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области - в течение 15 минут и предоставление информационного материала о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области в течение 2 минут.

3.1.3.3. Лица, ответственные за выполнение административного действия: специалисты отдела развития предпринимательства Департамента, специалисты МФЦ, осуществляющие административную процедуру.

3.1.3.4. Результат выполнения административной процедуры: оказана консультация и предоставлен информационный материал о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

Результатом предоставления государственной услуги в электронном виде через функционал электронной приёмной на ЕПГУ: направлены презентационные материалы мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.2. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме при предоставлении государственной услуги

3.2.1. Предоставление государственной услуги на ЕПГУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации услуги посредством ЕПГУ.

3.2.2. Для получения государственной услуги через ЕПГУ заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

3.2.3. Государственная услуга может быть получена через ЕПГУ без личной явки на прием в Департамент.

3.2.4. Для подачи заявления через ЕПГУ заявитель должен выполнить следующие действия:

- а) пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;
- б) в личном кабинете на ЕПГУ заполнить в электронном виде заявление на оказание государственной услуги;
- в) приложить к заявлению следующие электронные документы:
 - копия документа, удостоверяющего личность заявителя: документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;
 - копию документа, удостоверяющего право (полномочия) представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Направить пакет электронных документов в Департамент посредством функционала ЕПГУ.

3.2.5. В результате направления пакета электронных документов посредством ЕПГУ в соответствии с требованиями пункта 3.2.4 автоматизированной информационной системой межведомственного электронного взаимодействия производится автоматическая регистрация поступившего пакета электронных документов и присвоение пакету уникального номера дела. Номер дела доступен заявителю в личном кабинете ЕПГУ.

3.2.6. При предоставлении государственной услуги через ЕПГУ специалист Департамента выполняет следующие действия:

- а) формирует проект решения на основании документов, поступивших через ЕПГУ, а также документов (сведений), поступивших посредством межведомственного взаимодействия, и передает должностному лицу,

наделенному функциями по принятию решения;

б) после рассмотрения документов и принятия решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) заполняет предусмотренные формы о принятом решении и переводит дело в архив;

в) уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи, затем направляет электронный документ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение, в Личный кабинет заявителя.

3.2.7. В случае поступления всех документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, и отвечающих требованиям, в форме электронных документов (электронных образов документов), днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата регистрации приема документов на ЕПГУ.

Информирование заявителя о ходе и результате предоставления государственной услуги осуществляется в электронной форме через личный кабинет заявителя, расположенный на ЕПГУ.

3.2.8. Департамент при поступлении документов от заявителя посредством ЕПГУ по требованию заявителя направляет результат предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение (в этом случае заявитель при подаче запроса на предоставление услуги отмечает в соответствующем поле такую необходимость).

Выдача (направление) электронных документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, заявителю осуществляется в день регистрации результата предоставления государственной услуги Департаментом.

3.3. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.3.1. В случае предоставления государственной услуги посредством МФЦ, специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, предоставленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

- а) определяет предмет обращения;
- б) удостоверяет личность заявителя или личность и полномочия законного представителя заявителя - в случае обращения физического лица;
- в) удостоверяет личность и полномочия представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя — в случае обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- г) проводит проверку правильности заполнения обращения;
- д) предоставляет устную информацию о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Регламента;
- е) предоставляет информационные материалы о мерах государственной

поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области.

3.3.2. По желанию заявителя при условии предоставления им согласия на обработку персональных данных МФЦ направляет сведения о заявителе в Департамент в целях проведения мониторинга государственной услуги, оценки качества ее предоставления и проведения дополнительного консультирования заявителя о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

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 государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль осуществляется ответственными специалистами Департамента и МФЦ по каждой процедуре в соответствии с установленными настоящим Административным регламентом содержанием действий и сроками их осуществления, а также путем проведения руководителем (заместителем руководителя, начальником отдела) соответственно Департамента или МФЦ проверок исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

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

Плановые проверки предоставления государственной услуги не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем Департамента.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки).

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства Департамента.

О проведении проверки издается правовой акт Департамента о проведении проверки исполнения Административного регламента по предоставлению государственной услуги.

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 государственной 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.

По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

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

Должностные лица, 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 Департамента несет персональную ответственность за обеспечение предоставления государственной услуги.

Работники Департамента и МФЦ при предоставлении государственной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении государственной 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 Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственных служащих, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1. Заявители либо их представители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ в том числе являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.10.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.10.2010 № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Владимирской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо

государственного служащего, наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, 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 государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, его работника;

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

5.5. 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 указанная информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, МФЦ в целях незамедлительного

устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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



Приложение №1 к Регламенту

(наименование организации)

от _____

(ФИО заявителя)

Контактный телефон: _____

e-mail: _____

Заявление

Я, _____

(ФИО заявителя)

Действую (нужное отметить)

- в собственных интересах
 в интересах субъекта малого или среднего предпринимательства

(наименование организации)

прошу предоставить государственную услугу «Консультирование о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Владимирской области».

настоящим даю согласие на обработку следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- и иные сведения, необходимые для предоставления

государственной услуги.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы для предоставления государственной услуги, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Согласие может быть отозвано в любое время на основании письменного заявления субъекта персональных данных.

даю согласие о направлении сведений, указанных в данном заявлении, в Департамент развития предпринимательства, торговли и сферы услуг администрации Владимирской области в целях проведения мониторинга предоставления государственной услуги и проведения дополнительного консультирования о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (заполняется при подаче заявления в МФЦ).

Дата _____

Подпись _____

(ФИО заявителя)