УТВЕРЖДЕН:

постановлением Главы Администрации муниципального образования п. Ханымей

от 25 мая 2016 г. № 107

**Технологическая схема**

**предоставления муниципальной услуги «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности» в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Раздел 1. "Общие сведения о муниципальной услуге"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение параметра |
| 1. | Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу | Администрация муниципального образования поселок Ханымей, Государственное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) |
| 2. | Номер услуги в федеральном реестре | 8900000000160769891 |
| 3. | Полное наименование услуги | «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности» |
| 4. | Краткое наименование услуги | «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности» |
| 5. | Административный регламент предоставления муниципальной услуги | Постановление Администрации района от 30.10.2013 № 84-ПА «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности»»изменения от 06.05.2016 № 085 |
| 6. | Перечень "подуслуг" | - |
| 7. | Способы оценки качества предоставления муниципальной услуги | Единый Портал государственных и муниципальных услуг |
| Официальный сайт муниципального образования поселок Ханымей www.hanimey.ru |
| Другие способы |

**Раздел 2. "Общие сведения о муниципальной услуге"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Срок предоставления | Основания для отказа в приеме документов | Основания отказа в предоставлении услуги | Основания приостановления предоставления услуги  | Плата за предоставление услуги  | Способ обращения за получением услуги | Способ получения результата услуги |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности | максимальный срок исполнения муниципальной услуги при личном обращении потребителя и (или) по телефону за получением консультации не должен превышать 30 минут. Письменные обращения потребителей регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию поселка.Срок предоставления услуги составляет не более чем 30 дней с момента подачи в установленном порядке заявления о предоставлении услуги. | - в обращении потребителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу; - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение; - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа, отсутствуют личная подпись заявителя и дата; - от потребителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чём имеется их письменное заявление; - текст письменного обращения не поддаётся прочтению. | - обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается потребителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. - В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. - Потребители, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные, на консультирование не допускаются.  - В случае грубого, агрессивного поведения потребителя консультирование может быть прекращено | возникновение чрезвычайных ситуаций. | Безвозмездно | 1) лично при обращении в уполномоченный орган;2) по электронной почте;3) по почте | 1) лично при обращении в уполномоченный орган;2) по электронной почте;3) по почте  |

**Раздел 3. "Сведения о заявителях муниципальной услуги"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория лиц, имеющих право на получение услуги | Документ, подтверждающий право заявителя соответствующей категории на получение услуги  | Установленные требования к документу, подтверждающему право заявителя соответствующей категории на получение услуги | Наличие возможности подачи заявления на предоставление услуги, представителями заявителя | Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя | Наименование документа, подтверждающего право подачи заявления от имени заявителя | Установленные требования к документу, подтверждающему право подачи заявления от имени заявителя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | физические и юридические лица, либо уполномоченные ими в установленном законом порядке лица. | паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя  | оригинал документа либо нотариально заверенные копии документов | имеется возможность подачи заявления представителем заявителя | уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме. | 1) документ, удостоверяющий личность;2) документ, подтверждающий полномочия на обращение с запросом о предоставлении муниципальной услуги | наличие доверенности, выданной на представление интересов заявителя в установленном законодательством Российской Федерации порядке. |

**Раздел 4. "Документы, предоставляемые заявителем для получения муниципальной услуги"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документов, которые представляет заявитель для получения услуги | Количество необходимых экземпляров документов с указанием подлинник/копия | Установленные требования к документу | Форма (шаблон) документа | Образец документа/ заполнения документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Документ, удостоверяющий личность заявителя или его представителя | Подлинник/установление личности заявителя | - | - | - |

**Раздел 5. "Документы и сведения, получаемые посредством межведомственного информационного взаимодействия"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование запрашиваемого документа  | Наименование органа (организации), направляющего межведомственный запрос | Наименование органа (организации), в адрес которого направляется межведомственный запрос | SID электронного сервиса | Срок осуществления межведомственного информационного взаимодействия | Форма (шаблон) межведомственного запроса | Образец заполнения формы межведомственного запроса |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Межведомственное информационное взаимодействие по данной муниципальной услуге не предполагается |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Раздел 6. "Результат предоставления муниципальной услуги"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Документ, являющийся результатом услуги  | Требования к документу, являющемуся результатом услуги  | Характеристика результата (положительный/отрицательный) | Форма документа, являющегося результатом услуги  | Способ получения результата |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | ответ на обращения, получение консультаций, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). | письменная | положительный | письмо | 1) при личном обращении в уполномоченный орган;2) факсом;3) по почте, в т.ч. по электронной почте4) по телефону |
| 2. | мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги | письменная | отрицательный | уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги | 1) при личном обращении в уполномоченный орган;2) факсом;3) по почте, в т.ч. по электронной почте4) по телефону |

**Раздел 7. "Технологические процессы предоставления муниципальной услуги"**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование процедуры  | Особенности исполнения процедуры  | Сроки исполнения процедуры | Исполнитель процедуры | Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры | Формы документов, необходимые для выполнения процедуры |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | поступившие обращения потребителей регистрируются специалистом в журнале учета приёма граждан (при личном обращении потребителя) или в журнале регистрации телефонных обращений граждан (при обращении потребителя по телефону). | при регистрации в журнале учета приёма граждан и журнале регистрации телефонных обращений граждан вносится следующая информация:-регистрационный номер и дата поступления обращения;-данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), контактный телефон; - краткое содержание обращения;- результаты рассмотрения обращения.В случае, если поставленные потребителем во время приёма вопросы не входят в компетенцию специалиста Администрации поселка, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы, к компетенции которых относится разрешение вопросов, поставленных потребителем. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе консультации, о чём делается запись в журнале учета приема граждан. В ходе консультирования потребитель может подать письменное заявление (жалобу), которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с п.3.3 настоящего Регламента.Результатом консультирования по вопросам защиты прав потребителей является информирование гражданина по существу вопроса, с которым он обратился.  | максимально допустимые сроки исполнения муниципальной услуги при личном обращении потребителя и (или) по телефону не должны превышать 30 минут. | специалист, ответственныйза предоставление муниципальной услуги | - | - |
| 2. | личное обращение потребителя с письменным заявлением в отдел Администрации поселка, или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению. | обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт Администрации муниципального образования поселок Ханымей) и подлежит рассмотрению в установленном порядке. | письменное обращение рассматривается с учётом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения потребителя данный срок может быть продлён, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя. | специалист, ответственныйза предоставление муниципальной услуги | - | - |

**Раздел 8. "Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде"**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Способ получения заявителем информации о сроках и порядке предоставления услуги | Способ записи на прием в орган | Способ получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги | Способ подачи жалобы на нарушение порядка предоставления услуги и досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа в процессе получения услуги |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:- непосредственно специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги;- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении исполнителей муниципальной услуги | Предварительная запись на прием в уполномоченный орган отсутствует | - в устной форме лично или по телефону к специалисту исполнителю муниципальной услуги;- в письменной форме лично или почтой в адрес исполнителя муниципальной услуги;- в письменной форме по адресу электронной почты исполнителя муниципальной услуги | Жалоба подается в порядке, установленном разделом 5 Административного регламента |

Приложение № 1

к технологической схеме

предоставления муниципальной услуги «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности»

Информация

о местах нахождения и контактных телефонных органов, уполномоченных на

предоставление муниципальной услуги

на территории муниципального образования поселок Ханымей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование органа** | **Телефоны для консультаций** | **Адрес приема заявлений** | **График консультаций, прием и выдача и приема заявлений** |
| **2** | **3** | **4** | **5** |
| Администрация муниципального образования поселок Ханымей | Приемная Главы поселка: тел:8(34997)279-81дежурный:тел: 8(34936)279-66 | 629877,ЯНАО, Пуровский р-н, п. Ханымей, ул. Школьная, д.3 | Консультация:понедельник-вторник, среда с 9.00 до 12.30перерыв на обедс 12.30 до 14.00суббота, воскресенье-выходные дни,  |
| **Адрес сайта Администрации** **поселка Ханымей в сети Интернет** | **Электронный адрес** |
| **6** | **7** |
| – <http://www.hanimey.ru>.  | **hanymey@pur.yanao.ru**  |

Приложение № 2

к технологической схеме

предоставления муниципальной услуги «Консультационное и информационно-методическое обеспечение в сфере предпринимательской деятельности»

**Блок–схема рассмотрения обращения гражданина**

Гражданин

Направление обращения

В ходе личного приёма

Почтой

Лично

Электронной почтой

Факсом

Прием, обработка

Рассмотрение специалистом,

ведущим

личный

прием

Регистрация

Направление на рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Подготовка и направление ответа заявителю

Гражданин

Списание в дело