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 почте  4) 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 почте  4) 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, ответственный  за 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, ответственный  за 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)279-81  дежурный:  тел:  8(34936)279-66 | 629877,ЯНАО, Пуровский р-н,  п. Ханымей, ул. Школьная, д.3 | Консультация:  понедельник-вторник, среда с 9.00 до 12.30  перерыв на обед  с 12.30 до 14.00  суббота, воскресенье-  выходные дни, |
| **Адрес сайта Администрации**  **поселка Ханымей в сети Интернет** | | **Электронный адрес** | |
| **6** | | **7** | |
| – <http://www.hanimey.ru>. | | [**hanymey@pur.yanao.ru**](mailto: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