**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**
**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**
**ЭХИРИТ-БУЛАГАТСКИЙ РАЙОН**
**АДМИНИСТРАЦИЯ**
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**
**«АЛУЖИНСКОЕ»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**03.09.2013г.№ 33 с. Алужино**

**«Об утверждении Административного регламента**
**предоставления муниципальной услуги**
**«Информирование и консультирование субъектов**
**малого и среднего предпринимательства».**

В целях повышение эффективности взаимодействия органов местного самоуправления и гражданского общества, а также повышения информационной открытости, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Алужинское»:
ПОСТАНОВЛЯЮ:
1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информирование и консультирование субъектов
2. Опубликовать данное Постановление в газете «Муринский Вестник», разместить на официальном сайте в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением данного Постановления оставляю за собой.

Глава МО «Алужинское» О.А.Ихиныров

Утвержден постановлением
главы МО «Алужинское»

**Административный регламент**
**по предоставлению муниципальной услуги «Информирование и консультирование субъектов малого и среднего предпринимательства»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информирование и консультирование субъектов малого и среднего предпринимательства» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги
1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет специалист администрации муниципального образования «Алужинское».
1.3. Под заявителями в настоящем регламенте понимаются:
субъекты малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования «Алужинское»;
физические и юридические лица, заинтересованные в развитии малого и среднего предпринимательства в муниципальном образовании «Алужинское».
1.4. Место нахождения администрации муниципального образования «Алужинское»: \_Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, с.Алужино, ул.Центральная 126/2
- почтовый адрес: 669516 Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, с.Алужино, ул.Центральная 126/2
- график (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги специалистами администрации, утвержден Главой Администрации (далее - Глава Администрации):
понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00;
перерыв на обед - с 13.00 до 14.00;
суббота, воскресенье – выходные дни;
телефон 8(39541) 24-3-20.
- адрес электронной почты администрации муниципального образования «Алужинское»: alugino@mail.ru

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Информирование и консультирование субъектов малого и среднего предпринимательства».
2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является муниципальное казенное учреждение «Администрация муниципального образования «Алужинское» (далее – администрация).
2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
оказание поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, которая включает в себя консультационную, организационную поддержку.
2.4. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления заявления.
2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 июля 2007г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 24 июля 2007г. № 209-ФЗ),
иные нормативные правовые акты Российской Федерации, областные и муниципальные нормативные правовые акты.
2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
Заявители для предоставления муниципальной услуги предоставляют следующие документы:
- обращение (заявление) о предоставлении конкретного вида поддержки, в свободной форме, с указанием полных реквизитов заявителя и даты заполнения;
- документы, подтверждающие полномочия лица, имеющего право без доверенности действовать от имени юридического лица, или копии документа, удостоверяющего личность заявителя – физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя.
2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:
- в письменном обращении отсутствуют подпись, не указаны фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;
- текст обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.
2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
- письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги;
- в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию специалиста администрации;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну, или сведений конфиденциального характера;
- если это дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в разные органы
государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.
2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2.10. Время ожидания личного приема в очереди при подаче запроса и при получении результата составляет не более 20 минут. При этом, исполнители муниципальной услуги обеспечивают прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 20 минут до окончания времени приема.
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.
2.11. Регистрация письменных обращений поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью осуществляется в день приема данных обращений.
2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги
Муниципальная услуга предоставляется в здании администрации. Центральный вход здания оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании.
На территории, прилегающей к зданию, предусмотрены места для парковки автотранспортных средств. Доступ для граждан к парковочным местам является бесплатным.
Муниципальная услуга предоставляется специалистами администрации в кабинетах, расположенных в здании.
Данные кабинеты соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.
Рабочее место специалистов администрации оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.
При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.
Места для информирования, получения информации оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.
Информационные стенды размещаются с учетом высоты стен помещения в удобном для ознакомления месте и обеспечивают свободное прочтение информации.
Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, важные места выделяются другим шрифтом.
Места для ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста.
2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.
Критериями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются:
- удовлетворенность заявителей качеством муниципальной услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги;
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.
2.14. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:
2.14.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:
- на информационном стенде;
- непосредственно специалистами при личном обращении;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
На стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом, размещается следующая информация:
а) о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;
в) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
г) о времени приема документов;
д) о сроке предоставления муниципальной услуги;
е) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
ж) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
з) текст настоящего регламента с приложениями.
2.15. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста администрации, принявшего телефонный звонок.
2.16. При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.
2.17. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии и инициалов заявителя.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
3.1.1. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме.
3.1.2. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме.
3.2. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченным лицом представляется следующая информация о:
- применении нормативных правовых актов органов власти, регулирующих деятельность субъектов малого и среднего предпринимательства;
- соблюдении трудового законодательства;
- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;
- лицензировании отдельных видов деятельности;
- налогообложении;
- порядке организации торговли и бытового обслуживания;
- аренде имущества и земельных участков;
- участии в конкурсах на размещение муниципального заказа;
- условиях проведения отборов инвестиционных проектов;
- стратегических приоритетных направлений развития района;
- получении финансовой поддержки;
- участии в образовательных проектах, в том числе в семинарах, финансируемых за счет средств муниципального и областного бюджета;
- участии в программах, касающихся развития малого и среднего предпринимательства.
3.3. Последовательность действий специалиста при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме.
3.3.1. Основанием для индивидуального консультирования является обращение заявителя лично, по телефону или через сайт муниципального образования.
3.3.2. Индивидуальное консультирование осуществляет специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование представителей малого и среднего предпринимательства.
3.3.3. Учет устных обращений заявителей, поступивших в администрацию, осуществляет уполномоченное лицо, ведущее прием, путем регистрации в журнале учета.
Журнал учета устных обращений представителей малого и среднего предпринимательства имеет следующие графы:
1) порядковый номер;
2) дата обращения;
3) наименование юридического лица или ФИО индивидуального предпринимателя, его почтовый адрес (место нахождения или место жительства индивидуального предпринимателя);
4) суть вопроса, по которому запрашивается консультация;
5) результаты проведенной консультации.
3.3.4. При устном обращении заявителя в администрацию по телефону, специалист администрации, принявший звонок, выясняет суть вопроса, по которому запрашивается консультация и после регистрации заявителя, консультирует и дает разъяснения по существу вопросов (в случае необходимости привлекает других специалистов).
3.3.5. При невозможности консультирующего специалиста администрации самостоятельно и (или) удовлетворительно ответить на поставленные вопросы, консультирование должно быть отложено для мотивированного ответа. Срок подготовки мотивированного ответа не должен превышать 3 рабочих дней.
3.3.6. Время индивидуальной консультации складывается из времени изложения заявителем вопроса и времени предоставления ответа.
В ходе консультации специалист администрации предлагает вниманию заявителя материал, закрепляющий интересующую информацию (памятки, списки, перечни ит.д.).
Максимальное время предоставления устной консультации составляет 30 минут.
3.3.7. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию специалиста администрации, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения заявителя в органы государственной власти, федеральные органы, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.
3.3.8. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в соответствующее структурное подразделение или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов структурного подразделения или государственного органа.
В случае если заявитель не удовлетворен устной консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить заявление в письменной форме в администрацию и сообщаются реквизиты.
3.3.9. Конечными результатами исполнения муниципальной процедуры по индивидуальному консультированию заявителя на основании обращения в устной форме является консультирование по существу поставленного им вопроса.
3.4. Последовательность административных действий (процедур) при индивидуальном консультировании заявителей на основании заявлений в письменной форме (далее – заявлений).
3.4.1. Заявления об оказании консультационной поддержки субъекты предпринимательства:
- передают для рассмотрения лично;
- направляют электронной почтой, почтовым отправлением в адрес администрации ;
- размещают на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет.
В своем заявлении заявитель излагает суть необходимой консультационной поддержки.
При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному заявлению документы и материалы либо их копии.
Требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим регламентом, не допускается.
3.4.2. При поступлении заявлений от заявителей в администрацию, должностным лицом приемной производится регистрация заявлений в течение одного дня с момента их поступления.
Прошедшие регистрацию заявления передаются главе администрации для рассмотрения. Заявления с визой главы администрации вместе с прилагаемыми к ним документами и материалами передаются на рассмотрение специалисту администрации.
Заявление должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации в книге учета входящей корреспонденции администрации.
3.4.3. Последовательность действий специалиста администрации при индивидуальном консультировании заявителей на основании заявлений.
3.4.3.1. Заявление подлежит обязательной регистрации в журнале учета. Специалист администрации регистрирует заявление в течение одного дня с даты его поступления.
3.4.3.2. Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.
3.4.3.3. Заявления проверяется на повторность. Повторным считается заявление от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу. Если заявление повторное, к нему прилагаются все материалы по рассмотрению прежних заявлений.
3.4.3.4. Заявление, поступившее в администрацию, регистрируется в специальном журнале, который имеет следующие графы:
1) номер заявления;
2) дата поступления заявления;
3) наименование юридического лица или ФИО индивидуального предпринимателя, его почтовый адрес (место нахождения или место жительства индивидуального предпринимателя);
4) суть вопроса, по которому запрашивается консультация;
5) дата и номер ответа на заявление.
3.4.3.5. Специалист администрации изучает заявление субъекта предпринимательской деятельности и прилагаемые к нему документы и материалы и при необходимости подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином органе исполнительной власти или органе местного самоуправления.
3.4.3.6. Проект ответа заявителю, подготовленный специалистом администрации согласуется с заместителем главы администрации.
3.4.3.7. После согласования проекта ответа заявителю специалист администрации направляет его на подпись главе администрации. Ответ на заявление подписывается в течение одного дня с момента получения проекта ответа.
3.4.3.8. Ответ на заявление направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в заявлении.
3.4.3.9. Факт направления ответа на заявление фиксируется в журнале учета исходящих документов в приемной администрации и в журнале регистрации заявлений у специалиста администрации.
3.4.4. Конечным результатам исполнения муниципальной услуги по индивидуальному консультированию заявителя на основании заявления является направление письменного ответа по существу поставленного им в заявлении вопроса.

4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами администрации положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Иркутской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятию решений ответственными лицами:
Текущий контроль исполнения регламента осуществляется: главой администрации.
Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами администрации положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Иркутской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами проводится путем:
оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки осуществления административных действий.
Периодичность осуществления текущего контроля: устанавливается главой администрации.
4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.
Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на заявления заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов администрации, и принятие по ним решений и подготовку на них ответов.
Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:
- рассмотрение отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.
Для проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги может создаваться комиссия.
Проверки могут быть плановыми 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. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения главы администрации.
Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год, внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.
Результаты проверки оформляются в виде справок, актов.
По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) специалистов (должностных лиц) при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4.3. Ответственность специалистов, в том числе должностных лиц, администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, а также за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение регламента:
Специалисты администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.
Персональная ответственность специалистов администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
Специалист, ответственный за прием заявлений заявителей, в соответствии со своей должностной инструкцией несет персональную ответственность за надлежащие прием и регистрацию запросов, своевременную их передачу главе администрации (ответственным исполнителям).
Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в соответствии со своими должностными инструкциями несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов, правильность оформления и качество подготовки документов.
4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны физических лиц:
1) контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять граждане на основании полученной информации;
2) граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги;
3) граждане, их объединения и организации вправе направить обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей (представителей заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.
В течение 30 календарных дней со дня регистрации обращений от граждан, их объединений или организаций обратившимся лицам направляется ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений,
осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной
услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.
5.2. Обжалование решений и действий (бездействия) специалистов администрации осуществляется в соответствии с действующем законодательством Российской Федерации.
5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования - решения, действия (бездействия) специалистов администрации, которыми, по мнению заявителя, нарушаются его права и законные интересы (рекомендуется конкретизировать соответствующие действия (бездействие), решения специалистов (например, отказ в приеме запроса заявителя, нарушение сроков административных действий и процедур и т.д.)).
Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:
1) если в жалобе не указана фамилия гражданина, наименование организации, направившего(ей) обращение, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2) при получении жалобы в письменной либо в электронной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
3) если текст жалобы не поддается прочтению (о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый либо электронный адрес поддаются прочтению);
4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
5) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).
5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение граждан, организаций, поступление жалобы в администрацию.
В жалобе указываются:
либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии заявителя), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть жалобы (нарушение прав и законных интересов, в действиях или бездействии специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушение положений настоящего регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики), личная подпись заявителя и дата.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
5.5. Орган местного самоуправления, органы государственной власти, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке, и должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб: глава администрации, Дума муниципального образования, Губернатор Иркутской области, Правительство Иркутской области.
Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся в пункте 1.4 настоящего регламента, а также на официальный сайт либо по электронной почте администрации.
5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:
По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- об отказе в удовлетворении жалобы заявителя.
Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан мотивированный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.
5.8. Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) и решения специалистов администрации, осуществляемые и принимаемые при предоставлении муниципальной услуги, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
Обращение заявителя в порядке досудебного (внесудебного) обжалования не является препятствием или условием для его обращения в суд по тем же вопросам и основаниям.