



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
администрации города Орска  
Оренбургской области

от 10.10.2018 № 4692-п

**Об утверждении  
административного регламента  
муниципального бюджетного  
учреждения «Бизнес-инкубатор  
«Орский» по предоставлению  
услуги «Предоставление  
информационной и  
консультационной поддержки  
субъектам малого и среднего  
предпринимательства»**

В соответствии с типовым регламентом предоставления услуг и мер поддержки, предоставляемых организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Оренбургской области, руководствуясь статьей 25 Устава города Орска:

1. Утвердить административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский» по предоставлению услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» согласно приложению.

2. Постановление администрации города от 25.08.2016 г. № 5027-п «Об утверждении административного регламента муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский» по предоставлению услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» признать утратившим силу.

3. Управлению по связям с общественностью администрации города (Е.Н. Абрамова) разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет и опубликовать в газете «Орская газета» данное постановление.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования на официальном сайте МКУ «Консультационно-методический центр г. Орска» ([www.kmc-orisk.ru](http://www.kmc-orisk.ru)) с последующей публикацией в газете «Орская газета». Подпункты 3) и 10) пункта 5.1., подпункты 5.7.1. и 5.7.2. пункта 5.7. приложения «Административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский» по предоставлению услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» вступают в силу с 18 октября 2018 г.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы города Ю.В. Исаева.

Глава города Орска

Верно: Начальник отдела документационного обеспечения



А.В. Одинцов

К.Г. Кузнецова





## Приложение

к постановлению

Администрации города Орска

от 10.10.2018 № 4692-п

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский»  
по предоставлению услуги «Предоставление информационной и  
консультационной поддержки субъектам малого и среднего  
предпринимательства»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Предмет регулирования регламента

Настоящий административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский» устанавливает сроки и последовательность процедур и действий при предоставлении услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – регламент) и разработан в целях повышения эффективности предоставления услуги или меры поддержки «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – услуга).

### 1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление услуги являются физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица - субъекты малого и среднего предпринимательства (далее – МСП), обратившиеся в муниципальное бюджетное учреждение «Бизнес-инкубатор «Орский» (далее – МБУ «БИ «Орский») или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области (далее – МФЦ) за предоставлением консультаций по вопросам развития малого и среднего предпринимательства (далее – заявители).

1.2.2. Полномочиями выступать от имени заявителей при взаимодействии с муниципальным бюджетным учреждением «Бизнес-инкубатор «Орский» и иными организациями при предоставлении услуги обладают физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – представители).



### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления услуги доводится до заявителей посредством размещения на портале государственных услуг, портале малого и среднего предпринимательства или с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

Заявители могут получить информацию о порядке предоставления услуги в МБУ «БИ «Орский» и (или) МФЦ:

- на официальных сайтах МБУ «БИ «Орский» и МФЦ;
- на личной консультации;
- по электронной почте;
- по письменному обращению;
- по телефонам.

1.3.2. Сведения о местонахождении МБУ «БИ «Орский»:

МБУ «БИ «Орский» расположено по адресу: 462401, Оренбургская область, г. Орск, ул. Радостева, д. 10.

Контактные телефоны:

8 (3537) 22-15-19 – директор МБУ «БИ «Орский»;

8 (3537) 22-15-56 заместитель директора МБУ «БИ «Орский».

Факс 8 (3537) 22-15-19.

Официальный сайт [www.orsk-biznes.ru](http://www.orsk-biznes.ru).

Адрес электронной почты [orgbink@mail.ru](mailto:orgbink@mail.ru).

Сведения о местонахождении МФЦ приводятся в приложении № 1 к настоящему регламенту.

1.3.3. Информация о порядке предоставления услуги размещается в сети Интернет на официальном сайте [www.orsk-biznes.ru](http://www.orsk-biznes.ru) МБУ «БИ «Орский», Портале малого и среднего предпринимательства <http://smb.orb.ru/> и содержит:

- текст настоящего регламента;
- почтовые адреса МБУ «БИ «Орский» и МФЦ;
- порядок предоставления услуги.

1.3.4. При обращении посредством телефонной, почтовой, факсимильной или электронной связи заявители могут получить следующую информацию об услуге:

- полную информацию о почтовых адресах МБУ «БИ «Орский» и МФЦ;
- об адресах официальных сайтов в сети Интернет МБУ «БИ «Орский» и МФЦ;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление услуги;
- о предъявляемых требованиях;
- о сроках предоставления услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений и т.п.), используемые при предоставлении услуги;

- о порядке обжалования результатов предоставления услуги, действий или бездействий специалистов МБУ «БИ «Орский».

1.3.4.1. Телефонные звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления услуги принимаются в соответствии с графиком работы МБУ «БИ «Орский»:

- понедельник – четверг - с 8-00 до 17-00 часов;
- пятница - с 8-00 до 16-00 часов;
- перерыв с 13-00 до 13-48 часов;
- выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.4.2. Консультации (заклучения) по вопросам предоставления услуги предоставляются специалистами МБУ «БИ «Орский» (далее – организация инфраструктуры поддержки субъектов МСП), ее исполняющими, как в устной и в письменной форме, так и в виде электронного информирования в течение всего срока предоставления услуги.

1.3.4.3. Устное консультирование осуществляется специалистами организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалисты организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП, осуществляющие устное консультирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.4.4. Устное консультирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его консультирования.

1.3.4.5. При ответах на телефонные звонки специалисты организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП подробно, в корректной форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании организации, образующей инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Оренбургской области, в которую обратился заявитель, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.3.4.6. При устном консультировании специалисты организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому специалисту или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо специалист может предложить заявителю обратиться письменно.

1.3.4.7. Письменное консультирование осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу) исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона специалиста организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП.



Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

1.3.4.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставленной информации о процедуре предоставления услуги;
- четкость в изложении информации об услуге;
- полнота информации об услуге;
- наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления услуги;
- удобство и доступность получения информации об услуге;
- оперативность предоставления информации об услуге.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование услуги**

«Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

### **2.2. Наименование организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП**

Предоставление услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Бизнес-инкубатор «Орский».

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

Результатом предоставления услуги являются:

- 2.3.1. Оказание устной консультации;
- 2.3.2. Письменный ответ на обращение заявителя;
- 2.3.3. Мотивированный отказ в предоставлении услуги.

### **2.4. Срок предоставления услуги**

2.4.1. При устном обращении - в день обращения;

2.4.2. При письменном обращении - не превышает 30 дней со дня регистрации обращения. Прием и регистрация обращений осуществляется специалистами МБУ «БИ «Орский». Прием и регистрация обращений осуществляется в течение дня их поступления.



## **2.5. Правовые основания для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом 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»;
- Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- решением Орского городского Совета депутатов Оренбургской области от 04 июня 2012 г. № 23-362 «Об Уставе муниципального образования «Город Орск» Оренбургской области»;
- постановлением администрации города Орска от 02.09.2011 г. № 6105-п «О переименовании муниципального учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский», об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения «Бизнес-инкубатор «Орский» и определении перечня объектов особо ценного движимого имущества»;
- постановлением администрации города Орска от 10.10.2013 г. № 7395-п «Об утверждении муниципальной программы «О развитии малого и среднего предпринимательства в городе Орске в 2014 - 2020 годах».

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

2.6.1. Для получения услуги заявитель предоставляет в организацию инфраструктуры поддержки субъектов МСП или МФЦ следующий документ:

- копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе (ИНН) физического лица либо юридического лица.

2.6.2. Документ, предусмотренный подпунктом 2.6.1 настоящего регламента, подается на бумажном носителе и/или в электронном виде.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрено.

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

2.8.1. Если поступило устное или письменное обращение заявителя, вопросы которого не входят в компетенцию МБУ «БИ «Орский», специалист МБУ «БИ «Орский» разъясняет порядок обращения в орган или к ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.



2.8.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен был направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган или ответственному лицу в соответствии с его компетенцией;

2.8.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение МБУ «БИ «Орский» или ответственному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.8.4. Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ответственного лица, а также членам его семьи, ответственное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения прекратить переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги**

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги**

Документы, указанные в подпункте 2.6.1 настоящего регламента представляются в организацию инфраструктуры поддержки субъектов МСП или МФЦ заявителем/представителем заявителя при представлении и документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего его полномочия.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление услуги и при получении результата услуги не должен превышать 15 минут.

## **2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги**

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется в срок не позднее дня, следующего за днем обращения заявителя.



## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги**

2.12.1. По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется услуга, отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнение, шум, вибрации и т.д.).

2.12.2. При предоставлении услуги заявителям обеспечивается доступ к санитарно-бытовым помещениям.

2.12.3. Места ожидания в очереди оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.12.4. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены: оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, другими нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставленной услуги.

2.12.5. Информация о предоставлении услуги размещается на информационном стенде, расположенном в МБУ «БИ «Орский».

2.12.6. На информационном стенде содержится следующая информация

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, с указанием номера кабинета;

- наименование услуги;

- график работы учреждения, предоставляющего услугу;

- нормативные правовые документы (выдержки из нормативных правовых документов), регулирующие предоставление услуги.

2.12.7. В здании, в котором предоставляется услуга, создаются условия обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к



объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- 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;
- допуск на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

### **2.13. Показатель доступности и качества услуги**

Показателем доступности и качества услуги является:

<b>Показатель доступности и качества услуги</b>	<b>Показатель</b>
Индекс удовлетворенности получателей услуги	100%

## **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

### **3.1. Исчерпывающий перечень процедур**

3.1.1. Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием заявителя (административная процедура с участием заявителя);
- рассмотрение письменного обращения и направление ответа заявителю (административная процедура без участия заявителя).

3.1.2. Блок-схема предоставления услуги приведена в приложениях № 2, № 3 к настоящему регламенту.

### **3.2. Прием заявителя**

3.2.1. Основанием для начала процедуры является обращение заявителя с устным запросом в МБУ «БИ «Орский» или МФЦ с целью получения консультации, при этом в Журнал учета проведенных консультаций (далее – Журнал) вносится соответствующая запись по Форме согласно приложению № 4 к административному регламенту.

3.2.2. В состав процедуры входят следующие действия:

- прием заявителя;
- информирование об услуге;
- консультирование;
- регистрация заявителя в Журнале.



3.2.3. Специалисты МБУ «БИ «Орский» или МФЦ обязаны предоставить заявителю достоверную информацию в полном объеме либо сообщить основания для отказа в предоставлении услуги.

Специалисты МБУ «БИ «Орский» принимают все необходимые меры для ответа заявителям, используя информационные ресурсы МБУ «БИ «Орский», информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

Прием заявителя осуществляется одним из специалистов МБУ «БИ «Орский» или МФЦ, к которому обратился заявитель. Учитывая специфику интересующего заявителя вопроса, он может быть перенаправлен непосредственно к специалисту, специализирующемуся в данной сфере.

Если поставленные заявителем во время обращения вопросы не входят в компетенцию МБУ «БИ «Орский», заявителю разъясняется порядок обращения в орган или к ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

Срок исполнения административной процедуры составляет 15 минут, а в случаях, требующих углубленного разбирательства, время приема заявителя увеличивается.

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках настоящей процедуры является предоставление полного устного ответа, в случае если вопрос входит в компетенцию МБУ «БИ «Орский».

3.2.5. Результатом выполнения процедуры (устного обращения) является оказание устной консультации по существу вопроса, с которым обратился заявитель, о чем делается запись в Журнале.

3.2.6. Способом фиксации результата выполнения процедуры является запись в Журнале.

### **3.3. Рассмотрение письменного обращения**

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя с письменным заявлением в МБУ «БИ «Орский» или МФЦ, а также поступление обращения заявителя с сопроводительным документом из других органов или от ответственных лиц для рассмотрения по поручению. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные или коллективные обращения в МБУ «БИ «Орский» или МФЦ.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, информационным системам общего пользования (электронная почта, факс) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

3.3.3. Обращение заявителя, поступившее по электронной почте, по факсу исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.3.4. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты МБУ «БИ «Орский» в соответствии с резолюцией руководителя.

3.3.5. Специалисты МБУ «БИ «Орский» при рассмотрении обращений заявителей обязаны:



3.3.5.1. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

3.3.5.2. Уведомлять заявителя о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае если письменное обращение заявителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «БИ «Орский»;

3.3.5.3. Запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.3.5.4. Принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

3.3.5.5. Предоставлять письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.8. настоящего административного регламента.

3.3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «БИ «Орский», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.7. Ответ на обращение заявителя, поступившее в электронной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3.8. Обращение, поступившее в МБУ «БИ «Орский» или МФЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Регистрация обращения заявителя осуществляется в день его поступления. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.3.9. Критерий принятия решений: рассмотрение и подготовка письменного ответа по существу обращения, в случае если обращение оформлено надлежащим образом и вопрос входит в компетенцию МБУ «БИ «Орский».

3.3.10. Результатом выполнения действий является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.11. Способом фиксации результата выполнения процедуры является запись в Журнале.

### **3.4. Особенности предоставления услуги в МФЦ**

3.4.1. Размещение информации о порядке предоставления услуги в помещении МФЦ.



Размещение информации о порядке предоставления услуги в МФЦ осуществляется с использованием доступных средств информирования заявителя (информационные стенды, прокат видеороликов, обеспечение доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет).

3.4.2. Прием от заявителя запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги.

В МФЦ за предоставлением услуги заявитель обращается лично, через законного представителя или доверенное лицо.

Административное действие по приему от заявителя запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, включает в себя:

- установление личности заявителя (законного представителя или доверенного лица заявителя), а также проверку документа, подтверждающего полномочия законного представителя или доверенного лица (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

- проверку комплектности представленных документов (*при наличии*);

- регистрацию заявления в автоматизированной системе;

- вручение расписки о получении заявления и документов (*при наличии*).

3.4.3. Передача документов МФЦ в организацию инфраструктуры поддержки субъектов МСП.

Передача документов из МФЦ в организацию инфраструктуры поддержки субъектов МСП осуществляется в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии, заключенным между организацией инфраструктуры поддержки субъектов МСП и МФЦ.

#### **4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также за полнотой и качеством предоставления услуги, осуществляет руководитель организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП

4.2. В случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, виновные специалисты организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги может осуществляться заявителем путем обращения по вопросам соблюдения специалистами организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги:

- письменно путем направления обращения по почтовому адресу и/или электронной почтой организации инфраструктуры поддержки МСП, указанному в настоящем регламенте и/или сайте организации



инфраструктуры поддержки субъектов МСП в сети Интернет. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю выбранным заявителем способом направления ему ответа в обращении. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения;

- по номерам телефонов, указанным в настоящем регламенте и/или на сайте организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП в сети Интернет.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНИЗАЦИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПОДДЕРЖКИ МСП, А ТАКЖЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНИЗАЦИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПОДДЕРЖКИ МСП**

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушения срока предоставления услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра



возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) затребования с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего услугу, ответственного лица органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное)



обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- 1) директору МБУ «БИ «Орский»;
- 2) начальнику управления потребительского рынка администрации города Орска;
- 3) первому заместителю главы города;
- 4) главе города Орска;

5.2.1. В многофункциональный центр:

- 1) директору МФЦ;

5.2.2. В организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или ответственному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, ответственного лица органа, предоставляющего услугу, руководителя органа, предоставляющего услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МБУ «БИ «Орский», предоставляющего услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть



принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### 5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, ответственного лица органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, ответственного лица органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, ответственного лица органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г., их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо в вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

5.6. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанному в п. 5.7. настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанному в п. 5.7. настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления ответственное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2. настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.



**Приложение № 1**

к административному регламенту  
муниципального бюджетного  
учреждения «Бизнес-инкубатор  
«Орский» по предоставлению услуги  
«Предоставление информационной и  
консультационной поддержки  
субъектам малого и среднего  
предпринимательства»

**Сведения о местонахождении МФЦ****МАУ «МФЦ г. Орска»:**

Адрес: 462402, г. Орск, пер. Клубный, д. 7 «А».

График работы: понедельник, вторник, четверг и пятница с 8.30 ч. до 19.00 ч., среда с 8.30 ч. до 20.00 ч., суббота и воскресенье – выходной.

Телефон: 8(3537) 34-01-00.

Официальный сайт: [мфц-орск.рф](http://мфц-орск.рф).

Электронная почта: [mfcorsk@mail.ru](mailto:mfcorsk@mail.ru)

Адрес: 462420, г. Орск, ул. Макаренко, д. 20 «А».

График работы: вторник – суббота с 8.30 ч. до 17.30 ч., воскресенье и понедельник – выходной.

Телефон: 8(3537) 20-60-90.

Адрес: 462453, г. Орск, с. Ударник, ул. Советская, д. 4.

График работы: вторник и четверг с 8.00 ч. до 17.00 ч., обеденный перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Телефон: 8 (3537) 34-01-00.

**ГАУ «МФЦ»:**

Адрес: 460019, г. Оренбург, Шарлыкское шоссе, д. 1/2, ТРК «Армада»  
(вход через галерею № 1 и № 2).

График работы: понедельник – пятница с 8.30 ч. до 20.30 ч., суббота с 8.30 ч. до 17.30 ч., воскресенье – выходной.

Телефон: 8 (3532) 480-480.

Официальный сайт: [www.orenmfc.ru](http://www.orenmfc.ru).

Электронная почта: [mail@orenmfc.ru](mailto:mail@orenmfc.ru)



**Приложение № 2**

к административному регламенту  
муниципального бюджетного  
учреждения «Бизнес-инкубатор  
«Орский» по предоставлению услуги  
«Предоставление информационной и  
консультационной поддержки  
субъектам малого и среднего  
предпринимательства»

**БЛОК – СХЕМА**

**последовательности административных процедур при работе  
с устными обращениями заявителей и при консультировании  
по телефону при предоставлении услуги «Предоставление информационной и  
консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»**





**Приложение № 3**

к административному регламенту  
муниципального бюджетного  
учреждения «Бизнес-инкубатор  
«Орский» по предоставлению услуги  
«Предоставление информационной и  
консультационной поддержки  
субъектам малого и среднего  
предпринимательства»

**БЛОК – СХЕМА**  
**последовательности административных процедур при работе**  
**с письменными обращениями граждан при предоставлении услуги «Предоставление**  
**информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего**  
**предпринимательства»**





