УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора Автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея»

№\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

**СТАНДАРТ  
по организации и/или реализации мероприятий   
для потребителей услуг Автономной некоммерческой организации**

**«Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея»**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Майкоп | 01.11.2019 года |

Стандарт по организации и/или реализации мероприятий для потребителей услуг Автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея» (далее – Стандарт) разработан в целях развития малого и среднего предпринимательства Республики Адыгея в рамках реализации подпрограммы «Развитие малого и среднего предпринимательства» государственной программы Республики Адыгея «Развитие экономики» на 2017 - 2021 годы и устанавливает основные требования к срокам, составу, содержанию и результату организации и реализации мероприятий.

В случае организации (содействии в организации) и/или реализации соответствующего мероприятия лицами, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП, заказчиком выступает Автономная некоммерческая организация «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея» (далее – ЦПП).

**1. Общие термины и понятия**

Потребители услуг ЦПП (далее соответственно – Потребители, ЦПП) – субъекты малого и среднего предпринимательства, в том числе осуществляющие деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма (далее – СМСП), которые соответствуют критериям, установленным статьей 4 Федерального закона от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 209-ФЗ), с учетом требований, предъявляемых частью 3 статьи 14 ФЗ № 209-ФЗ, сведения о которых включены в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории Республики Адыгея, а также физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Республики Адыгея.

Представитель Потребителя – уполномоченное Потребителем лицо, непосредственно получающий Услугу ЦПП. Услуги ЦПП для Потребителей – физических лиц оказываются лично, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Услуга ЦПП (применительно к настоящему Стандарту) – деятельность по организации и/или реализации мероприятий, в рамках оказания государственной поддержки малому и среднему предпринимательству посредством ЦПП, в том числе с привлечением лиц, осуществляющих организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП, направленная на достижение цели оказания Услуги ЦПП в пределах направлений расходования средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП. Перечень Услуг ЦПП определяется действующим на момент их оказания законодательством Российской Федерации.

Цель оказания Услуги ЦПП – развитие малого и среднего предпринимательства в Республике Адыгея, включая, но, не ограничиваясь: повышение грамотности Потребителей по вопросам развития малого и среднего предпринимательства; увеличение возможностей для расширения предпринимательской деятельности; повышение конкурентоспособности СМСП Республики Адыгея; увеличение количества СМСП в Республике Адыгея и обеспечение занятости населения; увеличение производимых СМСП Республики Адыгея товаров (работ, услуг), продвижение товаров (работ, услуг) в иные субъекты Российской Федерации; развитие предпринимательской деятельности, в том числе стимулирование процесса импортозамещения.

Партнер ЦПП – индивидуальный предприниматель, предприятие/организация различной организационно-правовой формы, оказывающие услуги по организации (содействию в организации) и/или реализации мероприятий, в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания таких услуг и являющиеся Партнерами ЦПП в соответствии с Порядком взаимодействия ЦПП с индивидуальными предпринимателями, предприятиями и организациями различной организационно-правовой формы, а также органами власти регионального и муниципального уровня, расположенными на территории Республики Адыгея.

**2. Виды Услуг ЦПП**

2.1. Видами Услуг ЦПП являются направления деятельности ЦПП, ориентированные на достижение цели оказания Услуг ЦПП, а именно:

- организация и/или реализация для физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности и для СМСП круглых столов, конференций, семинаров, вебинаров иных публичных мероприятий, направленных на популяризацию предпринимательства и начала собственного дела;

- организация и/или реализация специальных программ обучения для СМСП, в том числе по программам, разработанным акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (далее – Корпорация МСП);

- планирование и организация участия СМСП в межрегиональных бизнес-миссиях;

- обеспечение участия СМСП в выставочно-ярмарочных и конгрессных мероприятиях на территории Российской Федерации;

- иные виды деятельности в рамках реализации государственных программ (подпрограмм) субъектов Российской Федерации, содержащих мероприятия, направленные на создание и развитие СМСП.

**3. Общие условия оказания Услуг ЦПП**

3.1. Лицо, заинтересованное в получении Услуги ЦПП, может подать заявку на ее получение одним из следующих способов:

- посредством личного визита в ЦПП;

- с использованием средств телефонной связи, в рамках организованного ЦПП единого телефона (по номеру 8-800-201-01-75);

- путем подачи заявки в ЦПП с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- при личном визите по месту нахождения Партнера ЦПП в часы работы Партнера ЦПП или по номеру телефона, указанному в программе мероприятия или в приглашении.

3.2. В случае если организацией и/или реализацией мероприятия занимается непосредственно ЦПП, специалист ЦПП принимает Соглашение-анкету Потребителя с приложенными к ней документами, установленными пунктом 5.5.2 настоящего Стандарта и проводит информирование о предстоящем мероприятии и порядке участия в нем Потребителя (Представителя Потребителя), а также содействует в составлении и подписании всех необходимых документов при реализации мероприятий.

3.3. В случае если организацией и/или реализацией мероприятия занимается Партнер ЦПП, уполномоченный сотрудник Партнера ЦПП принимает Соглашение-анкету Потребителя с приложенными к ней документами, установленными пунктом 5.5.2 настоящего Стандарта и проводит информирование о предстоящем мероприятии и порядке участия в нем Потребителя (Представителя Потребителя).

3.4. При совместном проведении мероприятий Соглашения-анкеты Потребителей могут приниматься и ЦПП и Партнером ЦПП одновременно, а в случае дублирования Соглашений-анкет Потребителей на таком совместном мероприятии к учету принимается только одна.

3.5. Услуги ЦПП не могут быть оказаны Потребителю в случаях:

- обратившееся за получением Услуги ЦПП лицо не является СМСП (за исключением обращения физических лиц по вопросам начала осуществления предпринимательской деятельности на территории Республики Адыгея);

- обратившееся за получением Услуги ЦПП лицо является кредитной организацией, страховой организацией (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционным фондом, негосударственным пенсионным фондом, профессиональным участником рынка ценных бумаг, ломбардом, участником соглашений о разделе продукции, осуществляет предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса, является нерезидентом Российской Федерации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Российской Федерации;

- обратившийся за получением Услуги ЦПП Потребитель отказался от получения соответствующей Услуги;

- имеются обстоятельства, являющиеся основанием для отказа в оказании Услуг ЦПП Потребителю, перечисленные в пункте 3.6 настоящего Стандарта.

- неполучения (несвоевременного получения) ЦПП средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП;

- отсутствия финансирования на оказание определенных видов услуг в текущем периоде.

3.6. Основанием для отказа Потребителю в оказании Услуг ЦПП является наличие обстоятельств перечисленных в части 5 статьи 14 ФЗ № 209-ФЗ:

- не представлены документы, определенные соответствующими нормативными правовыми актами, принимаемыми в целях реализации государственных программ (подпрограмм) Российской Федерации, государственных программ (подпрограмм) субъектов Российской Федерации, в том числе настоящим Стандартом, или представлены недостоверные сведения и документы;

- не выполнены условия оказания Услуг ЦПП;

- ранее в отношении заявителя было принято решение об оказании аналогичной Услуги ЦПП (условия оказания которой совпадают, включая форму, вид и цели ее оказания) и сроки ее оказания не истекли;

- с момента признания СМСП допустившим нарушение порядка и условий оказания Услуг ЦПП, в том числе не обеспечившим целевого использования средств поддержки, прошло менее чем три года.

Оказание СМСП Услуг ЦПП, оплаченных за счет средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП, отличных от вновь запрашиваемых (услуг, отличных по форме, видам и целям), не лишает СМСП права обращения в ЦПП для получения таких Услуг ЦПП.

**4. Дата, время и место проведения мероприятий**

4.1. Дата, время и место проведения мероприятий определяются по решению ЦПП или по согласованию между ЦПП и лицами, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП и доводится до сведения заинтересованных лиц не менее чем за 7 (семь) календарных дней до начала мероприятия.

4.2. Место проведения и продолжительность мероприятий определяется видом мероприятия, объемом информационного материала и иными существенными условиями реализации соответствующего мероприятия, в том числе:

4.2.1. Круглые столы, конференции, семинары, вебинары и иные публичные мероприятия, направленные на популяризацию предпринимательства и начала собственного дела, реализация которых осуществляется:

- на территории города Майкоп – в помещениях ЦПП продолжительностью не менее 2 (двух) часов),

- на территории муниципальных образований Республики Адыгея – в помещениях Партнеров ЦПП соответствующих муниципальных образований продолжительностью не менее 2 (двух) часов);

4.2.2. Специальные программы обучения для СМСП, в том числе программы, разработанные Корпорацией МСП, реализация которых осуществляется:

- на территории города Майкоп – в помещениях ЦПП или образовательных организаций, являющихся организатором мероприятия, продолжительность определяется в соответствии с образовательной программой,

- на территории муниципальных образований Республики Адыгея – в помещениях Партнеров ЦПП соответствующих муниципальных образований или образовательных организаций, являющихся организатором мероприятия, продолжительность определяется в соответствии с образовательной программой;

4.2.3. Межрегиональные бизнес-миссии – на территории субъектов Российской Федерации (кроме Республики Адыгея) в соответствии с соглашением об участии СМСП в бизнес-миссии;

4.2.4. Выставочно-ярмарочные и конгрессные мероприятия на территории субъектов Российской Федерации в соответствии с соглашением об участии СМСП в выставочно-ярмарочном мероприятии;

4.2.5. Для некоторых мероприятий могут быть установлены индивидуальные место и продолжительность их реализации, что должно быть зафиксировано в соответствующем документе (соглашении, договоре, программе мероприятия и т.п.).

4.3. Площадки для реализации мероприятий должны соответствовать их целевому назначению, быть оборудованы необходимыми мебелью, техникой, оборудованием и инструментами и соответствовать требованиям безопасности, установленным законодательством Российской Федерации.

**5. Процедура оказания Услуг ЦПП**

5.1. В рамках осуществления деятельности по организации и/или реализации мероприятий ЦПП:

5.1.1. Обеспечивает работу единого номера телефона 8-800-201-01-75, в рабочие часы ЦПП.

5.1.2. Обеспечивает учет лиц, обратившихся в ЦПП лично и/или по единому номеру телефона 8-800-201-01-75, в том числе получивших государственную поддержку.

5.1.3. Заключает соглашения о сотрудничестве и/или договоры с лицами, организующими и/или реализующими соответствующие мероприятия.

5.1.4. Оплачивает лицам, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП, оказанные Потребителям Услуги ЦПП за счет средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

5.1.5. Размещает на сайте мойбизнес01.РФ следующие формы документов ЦПП, принятые соответствующим Приказом директора ЦПП:

- Соглашение-анкета Потребителя – СМСП;

- Соглашение-анкета Потребителя – физического лица;

- Журнал учета участников мероприятия;

- Стандарт по организации и/или реализации мероприятий.

5.2. ЦПП, в рамках оказания Услуг:

5.2.1. Определяет лиц, которым могут быть переданы организация (содействие в организации) и/или реализация соответствующего мероприятия.

5.2.2. Определяет объем Услуг ЦПП и предельный объем денежных средств, выделяемых на одного Потребителя, в пределах направлений расходования средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП.

5.2.3. Контролирует качество Услуг ЦПП, оказанных Потребителю лицами, осуществляющими организацию (содействие в организации) и/или реализацию соответствующего мероприятия.

5.3. В случае обращения непосредственно в ЦПП лица, заинтересованного в получении Услуг, специалист ЦПП:

5.3.1. В отношении действующих предпринимателей – в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги ЦПП лица к категории СМСП проверяет наличие сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в едином реестре СМСП на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://rmsp.nalog.ru). По итогам проверки распечатывает Выписку из реестра (дата Выписки должна совпадать с датой оформления Соглашения-анкеты Потребителя, либо с датой мероприятия).

Анализирует информацию на предмет наличия в отношении СМСП ограничений, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Стандарта.

5.3.2. В отношении физических лиц уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Республики Адыгея.

5.3.3. В случае, когда организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятия осуществляет Партнер ЦПП:

- анализирует информацию о Партнерах ЦПП, с которыми заключены договоры или соглашения на организацию и/или реализацию мероприятий, на предмет:

вида оказываемых Услуг ЦПП,

остатка денежных средств, выделенных Партнеру ЦПП на оказание соответствующих Услуг ЦПП в рамках договора на организацию и/или реализацию мероприятий в пределах средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

- принимает решение о направлении к Партнеру ЦПП обратившегося лица.

5.3.4. Содействует в выполнении технической работы по заполнению Соглашения-анкеты Потребителя и иных обязательных форм документов ЦПП, связанных с оказанием соответствующей услуги ЦПП.

5.3.5. По результатам рассмотрения Соглашения-анкеты Потребителя информирует обратившееся лицо о принятом решении: об оказании Услуг, либо об отказе в оказании Услуг (с указанием причин отказа).

5.4. При организации (содействии в организации) и/или реализации согласованного с ЦПП мероприятия Партнером ЦПП, последний обеспечивает полноту и надлежащее качество Услуг ЦПП, в том числе:

5.4.1. Организовывает рекламную кампанию мероприятия и проводит иные действия организационного характера с целью привлечения Потребителей.

5.4.2. Разрабатывает программу мероприятия, определяет его структуру и формат проведения, подбирает информацию для раздаточного материала, выбирает спикеров (лекторов, преподавателей) из числа согласованных с ЦПП, обладающих квалификацией, знаниями и навыками, достаточными для оказания соответствующих Услуг ЦПП, назначает ответственных лиц за проведение мероприятия, при необходимости устанавливает формы контроля полученных знаний Потребителями.

5.4.3. В отношении действующих предпринимателей – в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги лица к категории СМСП проверяет наличие сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в едином реестре СМСП на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://rmsp.nalog.ru). По итогам проверки распечатывает Выписку из реестра для последующей передачи в ЦПП (Выписка должна быть распечатана не ранее подписания Соглашения-анкеты Потребителем и не позднее даты составления Акта об оказанных услугах).

Анализирует информацию на предмет наличия в отношении СМСП ограничений, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Стандарта.

5.4.4. В отношении физических лиц уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Республики Адыгея.

5.4.5. Содействует в выполнении технической работы по заполнению Соглашения-анкеты Потребителя и иных обязательных форм документов ЦПП, связанных с оказанием соответствующей услуги ЦПП.

5.4.6. По результатам рассмотрения Соглашения-анкеты Потребителя информирует обратившееся лицо о принятом решении: об оказании Услуг, либо об отказе в оказании Услуг (с указанием причин отказа).

5.4.7. Осуществляет напоминание о предстоящем мероприятии Потребителям, выразившим намерение принять участие в мероприятии, в отношении которых принято решение об оказании Услуги ЦПП, телефонным звонком за 1 (один) календарный день до начала мероприятия.

5.4.8. Организовывает фотосьемку мероприятия (не менее 5 (пяти) кадров). Фото должны четко фиксировать: дату съемки, наименование мероприятия, преподавателя (лектора, спикера), в том числе его ФИО, участников мероприятия (с возможностью определить среднее количество участников мероприятия).

5.4.9. В процессе мероприятия передает Потребителям – участникам мероприятия (Представителям Потребителей – участникам мероприятия) раздаточный материал.

5.4.10. По факту реализации мероприятия собирает отзывы участников о проведенном мероприятии (не менее 20% от общего числа участников мероприятия) и передает Потребителю (Представителю Потребителя) документы, подтверждающие участие Потребителя (Представителя Потребителя) в мероприятии, когда Услуга предусматривает фактическое составление таких документов.

5.4.11. После проведения мероприятия:

- заполняет Журнал учета участников мероприятия, после чего предоставляет его на подпись Потребителю (Представителю Потребителя) и спикеру (лектору, преподавателю) мероприятия.

- подтверждает собственноручной подписью и оттиском печати Партнера ЦПП (при ее наличии) подлинность подписей Потребителя (Представителя Потребителя) и спикера (лектора, преподавателя) мероприятия, с указанием ФИО и должности уполномоченного лица Партнера ЦПП, осуществляющего данные действия.

5.5. В рамках получения Услуг ЦПП Потребитель (Представитель Потребителя):

5.5.1. Заполняет Соглашение-анкету Потребителя по принятой директором ЦПП форме, размещенной на сайте ЦПП (мойбизнес01.РФ).

5.5.2. Предоставляет следующие данные:

- для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей:

копию документа о постановке на учет в налоговом органе или копию документа о внесении записи в соответствующий единый государственный реестр;

сведения о наличии печати (оттиск печати в Соглашении-анкете Потребителя или информация об отсутствии печати);

доверенность или ее копию, верность которой засвидетельствована выдавшим ее лицом, в случае, когда за услугой ЦПП обратился Представитель Потребителя, действующий на основании доверенности;

иные сведения, необходимые для оказания Услуги.

- для физических лиц:

копию документа, удостоверяющего личность;

иные сведения, необходимые для оказания Услуги.

5.5.3. По факту получения Услуги ЦПП Потребитель (Представитель Потребителя), получивший Услугу ЦПП, собственноручно расписывается в Журнале учета участников мероприятия.

5.6. Не предоставление перечисленных в пункте 5.5.2 сведений и документов не является основанием для отказа в приеме Соглашения-анкеты Потребителя. Однако, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления Соглашения-анкеты Потребителя без соответствующих документов, Потребитель (Представитель Потребителя) должен быть информирован о невозможности предоставления Услуги ЦПП на основании части 5 ст. 14 ФЗ № 209-ФЗ.

**6. Результат оказанных Услуг ЦПП**

6.1. Результатом оказанных Услуг ЦПП является полученный Потребителем исчерпывающий объем информации в порядке, установленном разделом 5 настоящего Стандарта, выраженный в документарной или бездокументарной форме, в зависимости от способа получения Услуг.

**7. Контроль качества Услуг ЦПП**

7.1. Контроль качества и сроков оказания Услуг осуществляется ЦПП и включает в себя выявление нарушений положений, установленных настоящим Стандартом, рассмотрение жалоб Потребителей (Представителей Потребителей), принятие решений и подготовку ответов на обращения Потребителей (Представителей Потребителей).

7.2. Основными критериями качества являются воспринимаемая ценность и выгода для Потребителя. При определении данных критериев учитываются следующие показатели: отсутствие жалоб и претензий от Потребителей, отсутствие фактов срывов установленных сроков проведения мероприятий, отсутствие низких оценок удовлетворенности от Потребителей.

7.3. Формами контроля оказания Услуг ЦПП являются:

- рассмотрение и анализ документов, подтверждающих оказание Услуг ЦПП;

- контроль уровня удовлетворенности Потребителей (Представителей Потребителей) качеством предоставления Услуг ЦПП лицами, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП, осуществляемый путем опроса Потребителей (Представителей Потребителей) с использованием средств связи;

- рассмотрение ЦПП обращений Потребителей (Представителей Потребителей) на действия (бездействие) Партнеров ЦПП и иных лиц, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий;

- анализ отзывов участников мероприятия.

**8.  Стоимость предоставляемых Услуг**

8.1. Потребители, в пределах направлений расходования средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП, получают Услуги ЦПП безвозмездно.

8.2. Услуги ЦПП, оказываемые Потребителям лицами, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП оплачиваются ЦПП на условиях заключенного соглашения и/или договора в пределах средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

**9. Порядок оспаривания решений и действий (бездействия) ЦПП**

9.1. Обратившееся за получением Услуг ЦПП лицо, не получившее или получившее не в полной мере Услуги ЦПП, имеет право обжаловать действия (бездействие) специалистов ЦПП и иных лиц, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП.

9.2. Обжалование осуществляется путем оставления жалобы в книге отзывов и предложений, которая хранится в ЦПП, либо предоставления жалобы в письменном виде на имя директора ЦПП, оформленной в свободной форме.

9.3. Рассмотрение жалоб осуществляется директором ЦПП в срок не более 30 дней от даты поступления жалобы.

9.4. По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- о признании жалобы обоснованной и удовлетворении требований об устранении допущенных нарушений;

- о признании жалобы необоснованной (с обязательным указанием причин такого вывода) и отказе от удовлетворения требований.