**СТАНДАРТ
оказания консультационных услуг
потребителям услуг Автономной некоммерческой организации**

**«Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея»**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Майкоп | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года |

Стандарт оказания консультационных услуг потребителям услуг Автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея» (далее, соответственно – Стандарт, ЦПП) 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» и устанавливает основные требования к срокам, составу, содержанию и результату оказания консультационных услуг.

В случае оказания услуг в рамках осуществления деятельности, направленной на содействие развитию СМСП Республики Адыгея, партнером ЦПП, заказчиком выступает Автономная некоммерческая организация «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея» (далее – ЦПП).

**1. Общие термины и понятия**

Потребители услуг ЦПП (далее – целевые потребители) – 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 действующим законодательством Российской Федерации, 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 целевым потребителем лицо, непосредственно получающее Услугу ЦПП. Услуги для целевых потребителей – физических лиц, оказываются лично, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Услуга ЦПП (применительно к настоящему Стандарту) – консультационная услуга в рамках оказания государственной поддержки малому и среднему предпринимательству, оказываемая посредством ЦПП, в том числе с привлечением партнеров 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 целевых 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 консультационные услуги в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания таких услуг и являющиеся партнерами ЦПП в соответствии с Порядком взаимодействия Автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Республики Адыгея» (далее – Порядок взаимодействия).

2. Общие условия оказания Услуг

2.1. Лицо, заинтересованное в получении Услуг ЦПП, может подать запрос на получение Услуг ЦПП одним из следующих способов:

- путем заполнения Соглашения-анкеты потребителя при личном визите в ЦПП по месту нахождения ЦПП или по месту нахождения партнера ЦПП в их рабочие часы;

- с использованием средств телефонной связи, в рамках организованной ЦПП оперативной поддержки предпринимательства («горячей линии» ЦПП);

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

2.2. При обращении целевого потребителя (представителя потребителя) за получением услуги ЦПП непосредственно в ЦПП любым из способов, указанных в пункте 2.1 Стандарта:

2.2.1. В случае если для оказания Услуг ЦПП целевому потребителю требуется привлечь профильного специалиста, ЦПП по своему усмотрению направляет заявку партнеру ЦПП.

2.2.2. В случае необходимости личного визита целевого потребителя (представителя потребителя) по месту нахождения партнера ЦПП, специалист ЦПП направляет партнеру ЦПП соответствующую заявку, приняв которую в соответствии с требованиями пункта 2.3 Стандарта партнер ЦПП согласовывает с целевым потребителем (представителем потребителя) дату и время визита, а также сообщает адрес офиса партнера ЦПП.

2.2.3. В случае если целевому потребителю необходимо получить Услугу ЦПП в телефонном режиме, Услуга ЦПП оказывается путем осуществления ЦПП телефонного соединения целевого потребителя с партнером ЦПП.

2.3. Партнер ЦПП, получивший заявку ЦПП, подтверждает возможность оказания Услуги ЦПП в определенные дату и время в течение 8 (восьми) рабочих часов от времени направления соответствующей заявки. В противном случае ЦПП вправе направить заявку другому партнеру ЦПП. При этом:

2.3.1. Продолжительность оказания консультационной услуги в общем случае не может превышать 8 (восемь) рабочих часов от момента визита целевого потребителя (представителя потребителя) в офис партнера ЦПП.

2.3.2. В случае оказания Услуги посредством телефонного соединения, Услуга ЦПП должна быть оказана непосредственно с момента осуществления телефонного соединения. Продолжительность оказания Услуги ЦПП зависит от фактически запрашиваемой информации, необходимой целевому потребителю.

2.3.3. Для некоторых видов Услуг ЦПП может быть установлена индивидуальная продолжительность их оказания. В таком случае ЦПП и партнер ЦПП указывают согласованный срок в соответствующем договоре на оказание услуг и/или протоколе согласования цены.

2.4. Услуги ЦПП не могут быть оказаны заявителю в случаях:

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

2.4.2. Обратившееся за получением услуги 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.

2.4.3. Обратившийся за получением Услуги ЦПП заявитель отказался от получения соответствующей Услуги ЦПП.

2.4.4. Имеются обстоятельства, являющиеся основанием для отказа в оказании Услуг ЦПП заявителю, перечисленные в пункте 2.5 настоящего Стандарта.

2.4.5. Неполучение (несвоевременное получение) ЦПП средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП.

2.4.6. Отсутствия финансирования на оказание определенных видов услуг в текущем периоде.

2.5. Основанием для отказа заявителю в оказании Услуг ЦПП является наличие следующих обстоятельств:

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

Оказание целевым потребителям 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 их права обращения за получением таких Услуг ЦПП.

**3. Процедура оказания Услуг**

3.1. В рамках осуществления деятельности по оказанию Услуг ЦПП:

3.1.1. Обеспечивает работу телефона «горячей линии» ЦПП, в рабочие часы ЦПП.

3.1.2. Обеспечивает учет лиц, обратившихся в ЦПП лично и/или по телефону «горячей линии» ЦПП, в том числе получивших государственную поддержку.

3.1.3. Заключает соглашения о сотрудничестве и договоры с партнерами ЦПП, которые прошли отбор в соответствии с Порядком взаимодействия ЦПП.

3.1.4. Оплачивает партнерам ЦПП оказанные потребителям Услуги ЦПП за счет средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

3.1.5. Размещает на сайте ЦПП следующие формы документов ЦПП, принятые соответствующим Приказом директора ЦПП:

- Журнал учета оказанных консультационных услуг СМСП;

- Журнал учета оказанных консультационных услуг физическому лицу;

- Журнал учета телефонных консультаций;

- Стандарт оказания консультационных услуг.

3.2. ЦПП, в рамках оказания Услуг ЦПП:

3.2.1. Определяет соответствующего партнера ЦПП, которому может быть передано оказание конкретной Услуги ЦПП.

3.2.2. Определяет предельный объем денежных средств, выделяемых партнеру ЦПП для оказания Услуг ЦПП, объем денежных средств, выделяемых партнеру на одного целевого потребителя, в пределах направлений расходования средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП.

3.2.3. Контролирует качество Услуг ЦПП, оказанных партнером ЦПП целевому потребителю.

3.2.4. Оплачивает партнеру ЦПП оказанные потребителям Услуги ЦПП за счет средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

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

3.3.1. 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 (Выписка должна быть распечатана не позднее даты оказания соответствующей Услуги ЦПП). Анализирует информацию на предмет наличия в отношении СМСП ограничений, предусмотренных пунктом 2.4 настоящего Стандарта.

3.3.2. 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.

3.3.3. Информирует обратившееся лицо о принятом решении: об оказании Услуг ЦПП, либо об отказе в оказании Услуг ЦПП (с указанием причин отказа).

3.3.4. При оказании Услуги ЦПП обратившемуся потребителю (представителю потребителя) непосредственно специалистом ЦПП, оказывает заявленную Услугу ЦПП.

3.3.5. При оказании Услуги ЦПП обратившемуся целевому потребителю (представителю потребителя) с привлечением профильных специалистов партнера ЦПП:

- анализирует информацию о партнерах ЦПП, с которыми заключены договоры или соглашения на оказание соответствующих услуг, на предмет:

вида оказываемых Услуг ЦПП;

остатка денежных средств, выделенных партнеру ЦПП на оказание соответствующих Услуг ЦПП в рамках договора на оказание услуг в пределах средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

- принимает решение о привлечении на основании заключенного договора к оказанию Услуг ЦПП конкретного партнера ЦПП, после чего направляет к нему (в порядке личного визита или посредством телефонного соединения) обратившееся лицо (с учетом требований пунктов 2.2 и 2.3 Стандарта).

3.4. В рамках оказания Услуги ЦПП целевой потребитель (представитель потребителя):

3.4.1. При личном визите в ЦПП или к партнеру ЦПП:

- заполняет Соглашение-анкету потребителя по принятой директором ЦПП форме, размещенной на сайте ЦПП;

- 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 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 ЦПП.

для физических лиц:

копию страниц документа, удостоверяющего личность, позволяющих идентифицировать получателя услуги (разворот с фото);

иные сведения, необходимые для оказания Услуги ЦПП.

3.4.2. При обращении на телефон «горячей линии» ЦПП:

- сведения об ИНН потребителя (для субъектов предпринимательской деятельности) или ФИО физического лица.

3.4.3. По факту оказания Услуг ЦПП целевой потребитель (представитель потребителя), получивший Услугу ЦПП у партнера ЦПП (за исключением телефонных консультаций), собственноручно расписывается в соответствующем Журнале учета оказанных услуг, заполненном специалистом, фактически оказавшим Услугу ЦПП.

3.5. В рамках оказания Услуг ЦПП партнер ЦПП:

3.5.1. 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 позднее даты составления Акта об оказанных услугах). Анализирует информацию на предмет наличия в отношении СМСП ограничений, предусмотренных пунктом 2.4 настоящего Стандарта.

3.5.2. 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.

3.5.3. Информирует обратившееся лицо о принятом решении: об оказании Услуг ЦПП, либо об отказе в оказании Услуг ЦПП (с указанием причин отказа).

3.5.4. Оказывает заявленную целевым потребителем и согласованную с ЦПП Услугу в полном объеме и с надлежащим качеством.

3.5.5. По итогам оказания Услуг ЦПП передает целевому потребителю (представителю потребителя) результат оказанных Услуг ЦПП:

- устно отвечает на поставленные вопросы в рамках Услуги ЦПП – при обращении целевого потребителя (представителя потребителя) путем осуществления ЦПП телефонного соединения с Партнером ЦПП с телефона «горячей линии» ЦПП.

3.5.6. После оказания Услуг ЦПП:

- заполняет соответствующий Журнал учета оказанных услуг, после чего предоставляет его на подпись целевому потребителю (представителю потребителя) – при личном визите целевого потребителя (представителя потребителя) по месту нахождения партнера ЦПП;

- заполняет Журнал учета телефонных консультаций – при осуществлении ЦПП телефонного соединения целевого потребителя с партнером ЦПП посредством «горячей линии» ЦПП.

3.5.7. После оказания целевому потребителю (представителю потребителя) Услуг ЦПП и проставления целевым потребителем (представителем потребителя) подписи в Журнале учета оказанных услуг, подтверждает подлинность подписи потребителя (представителя потребителя). Подлинность подписи подтверждается уполномоченным специалистом партнера ЦПП, который в Журнале учета оказанных услуг после заверительной надписи ставит собственноручную подпись, оттиск печати партнера ЦПП (при ее наличии), а также указывает свои фамилию, имя, отчество и должность – при визите потребителя (представителя потребителя) по месту нахождения партнера ЦПП.

3.6. Не предоставление перечисленных в пунктах 3.4.1 и 3.4.2 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, целевой потребитель (представитель потребителя) должен быть информирован о невозможности оказания Услуги ЦПП на основании части 5 статьи 14 ФЗ № 209-ФЗ.

**4. Результат оказанных Услуг**

Результатом оказанных Услуг является полученный целевым потребителем исчерпывающий объем информации в порядке, установленном разделом 3 настоящего Стандарта, выраженный в документарной или бездокументарной форме, в зависимости от способа получения Услуг.

5. Контроль качества оказания Услуг

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

5.2. Основными критериями качества являются воспринимаемая ценность и выгода для целевого потребителя. При определении данных критериев учитываются следующие показатели: отсутствие жалоб и претензий от целевых потребителей, отсутствие фактов срывов установленных сроков оказания услуг, отсутствие низких оценок удовлетворенности от целевых потребителей.

5.3. Формами контроля оказания Услуг являются:

- рассмотрение и анализ документов, подтверждающих оказание Услуг;

- контроль уровня удовлетворенности целевых потребителей (представителей потребителей) качеством предоставления Услуг партнерами ЦПП, осуществляемый путем выборочного опроса целевых потребителей (представителей потребителей) с использованием средств связи;

- рассмотрение ЦПП обращений целевых потребителей (представителей потребителей) на действия (бездействие) партнеров ЦПП.

6. Стоимость Услуг ЦПП

6.1. Целевые потребители, в пределах направлений расходования средств субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование деятельности ЦПП, получают Услуги безвозмездно. При этом следует учитывать, что у стороны, получившей доход в виде безвозмездно полученной услуги, может возникнуть обязательство по уплате налога.

6.2. Услуги, оказываемые целевым потребителям партнерами ЦПП в рамках сотрудничества с ЦПП оплачиваются ЦПП на условиях заключенного между партнером ЦПП и ЦПП договора в пределах средств субсидий, выделенных ЦПП в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности.

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

7.1. Обратившееся за получением Услуг лицо, не получившее или получившее не в полной мере Услуги, имеет право обжаловать действия (бездействие) специалистов ЦПП или партнера ЦПП.

7.2. 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.

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

7.4. 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.