Приложение № 1
к Приказу исполнительного директора
Фонда развития бизнеса Краснодарского края от 23 июля 2018 года № 72

**СТАНДАРТ
оказания консультационных и иных услуг
потребителям услуг Центра поддержки предпринимательства
Фонда развития бизнеса Краснодарского края**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Краснодар |  «23» июля 2018 года |

Стандарт оказания консультационных и иных услуг потребителям услуг Центра поддержки предпринимательства Фонда развития бизнеса Краснодарского края (далее – Стандарт) разработан в целях развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края в рамках реализации подпрограммы «Государственная поддержка малого и среднего предпринимательства и стимулирование инновационной деятельности в Краснодарском крае» государственной программы Краснодарского края «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» и устанавливает основные требования к срокам, составу, содержанию и результату оказания консультационных и иных услуг.

В случае оказания консультационных и иных услуг Партнером ЦПП, заказчиком выступает унитарная некоммерческая организация «Фонд развития бизнеса Краснодарского края», краткое наименование – Фонд развития бизнеса Краснодарского края (далее – Фонд).

**1. Общие термины и понятия**

Потребители услуг Центра поддержки предпринимательства Фонда (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 Краснодарского края, а также физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Краснодарского края.

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

Услуга ЦПП (применительно к настоящему Стандарту) – консультационная или иная услуга в рамках оказания государственной поддержки малому и среднему предпринимательству, оказываемая посредством Центра поддержки предпринимательства Фонда (далее – 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 Краснодарском крае, включая, но, не ограничиваясь: повышение грамотности Потребителей по вопросам развития малого и среднего предпринимательства; увеличение возможностей для расширения предпринимательской деятельности; повышение конкурентоспособности СМСП Краснодарского края; увеличение количества СМСП в Краснодарском крае и обеспечение занятости населения; увеличение производимых СМСП Краснодарского края 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 и иные услуги в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания таких услуг и являющиеся Партнерами ЦПП в соответствии с Порядком взаимодействия Центра поддержки предпринимательства Гарантийного фонда Краснодарского края с индивидуальными предпринимателями, предприятиями и организациями различной организационно-правовой формы, а также органами власти регионального и муниципального уровня, расположенными на территории Краснодарского края (далее – Порядок взаимодействия).

Общая информация о ЦПП

Местонахождение ЦПП: 350911, г. Краснодар, ул. Трамвайная, 2/6, 1 этаж здания бизнес-центра «Меркурий».

График работы ЦПП: с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00
до 17-00, без перерыва.

Телефон горячей линии: 8-800-707-07-11

Адрес электронной почты: cpp@gfkuban.ru.

Адрес сайта: www.gfkuban.ru

2. Общие условия оказания Услуг

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

- путем заполнения Соглашения-анкеты Потребителя при личном визите в ЦПП по местонахождению ЦПП;

- с использованием средств телефонной связи, в рамках организованной Фондом оперативной поддержки предпринимательства («горячей линии ЦПП») по номеру
8-800-707-07-11;

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

- путем заполнения Соглашения-анкеты Потребителя при личном визите по месту нахождения Партнера ЦПП в часы работы Партнера ЦПП.

2.2. При обращении Потребителя (Представителя Потребителя) для получения Услуг непосредственно в Центр поддержки предпринимательства любым из первых трех способов, указанных в пункте 2.1 Стандарта:

2.2.1. В случае если для оказания Услуг ЦПП Потребителю требуется привлечь профильного специалиста, ЦПП по своему усмотрению направляет заявку Партнеру ЦПП.

2.2.2. В случае необходимости личного визита 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 Потребителем (Представителем Потребителя) дату и время визита, а также сообщает адрес офиса Партнера ЦПП. Офис должен представлять собой отдельное помещение, расположенное на территории Краснодарского края, оборудованное офисной мебелью, компьютером, принтером, телефоном и обеспеченное доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2.3. В случае если Потребителю необходимо получить Услугу ЦПП в телефонном режиме, Услуга ЦПП оказывается путем осуществления ЦПП телефонного соединения 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 Потребителя (Представителя Потребителя) в офис Партнера ЦПП.

2.3.2. Продолжительность оказания иной услуги в общем случае не может превышать 25 (двадцать пять) рабочих дней от даты визита Потребителя (Представителя Потребителя) в офис Партнера ЦПП.

2.3.3. 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 Потребителю.

2.3.4. Для некоторых видов Услуг ЦПП может быть установлена индивидуальная продолжительность их оказания. В таком случае Фонд 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 в случаях:

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

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 Потребитель отказался от получения соответствующей Услуги.

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

2.4.5. Неполучения (несвоевременного получения) Фондом 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 СМСП 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 Фонду 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.

**3. Процедура оказания Услуг**

3.1. В рамках осуществления деятельности по оказанию Услуг ЦПП Фонд:

3.1.1. Обеспечивает работу телефона «горячей линии ЦПП» 8-800-707-07-11, в рабочие часы ЦПП.

3.1.2. Обеспечивает учет лиц, обратившихся в ЦПП лично и/или по телефону «горячей линии ЦПП» 8-800-707-07-11, 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 Фонда.

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

3.1.5. Размещает на сайте www.gfkuban.ru следующие формы документов ЦПП, принятые соответствующим Приказом Исполнительного директора Фонда:

- Соглашение-анкета Потребителя – СМСП;

- Соглашение-анкета Потребителя – физического лица;

- Журнал учета оказанных консультационных и иных услуг СМСП;

- Журнал учета оказанных консультационных и иных услуг физическому лицу;

- Журнал учета телефонных консультаций;

- Стандарт оказания консультационных и иных 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 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 Потребителю.

3.2.4. Оплачивает Партнеру ЦПП оказанные Потребителям Услуги ЦПП за счет средств субсидий, выделенных Фонду 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 ранее подписания Соглашения-анкеты Потребителем и 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 Краснодарского края.

3.3.3. По результатам рассмотрения Соглашения-анкеты Потребителя 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, содействует в выполнении технической работы по заполнению Соглашения-анкеты Потребителя и оказывает заявленную Услугу ЦПП.

3.3.5. При оказании Услуги ЦПП обратившемуся 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 Фонду 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 Потребитель (Представитель Потребителя):

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

- заполняет Соглашение-анкету Потребителя по принятой Исполнительным директором Фонда форме, размещенной на сайте Фонда (www.gfkuban.ru);

- 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 ЦПП.

для физических лиц:

копию документа, удостоверяющего личность;

иные сведения, необходимые для оказания Услуги ЦПП.

3.4.2. При обращении на телефон «горячей линии ЦПП» 8-800-707-07-11:

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

3.4.3. По факту оказания Услуг ЦПП 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 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 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 Краснодарского края.

3.5.3. По результатам рассмотрения заявки Потребителя информирует обратившееся лицо о принятом решении: об оказании Услуг ЦПП, либо об отказе в оказании Услуг ЦПП (с указанием причин отказа).

3.5.4. Содействует в выполнении технической работы по заполнению Соглашения-анкеты Потребителя.

3.5.5. Оказывает заявленную Потребителем и согласованную с Фондом Услугу в полном объеме и с надлежащим качеством.

3.5.6. По итогам оказания Услуг ЦПП передает Потребителю (Представителю Потребителя) результат оказанных Услуг ЦПП:

- разработанные документы, например: аналитический отчет, план, бизнес-план, заключение, письмо, письменные ответы на вопросы, архив созданного или модернизированного веб-сайта, иные – при визите Потребителя (Представителя Потребителя) по месту нахождения Партнера ЦПП и в случае, когда Услуга ЦПП предусматривает фактическое составление таких документов;

- устно отвечает на поставленные вопросы в рамках Услуги ЦПП – при обращении Потребителя (Представителя Потребителя) путем осуществления ЦПП телефонного соединения с Партнером ЦПП с телефона «горячей линии ЦПП» 8-800-707-07-11.

3.5.7. После оказания Услуг ЦПП:

- заполняет соответствующий Журнал учета оказанных услуг, после чего предоставляет его на подпись Потребителю (Представителю Потребителя) – при личном визите Потребителя (Представителя Потребителя) по месту нахождения Партнера ЦПП;

- заполняет Журнал учета телефонных консультаций – при осуществлении ЦПП телефонного соединения Потребителя услуг с Партнером ЦПП посредством «горячей линии ЦПП» 8-800-707-07-11.

3.5.8. После оказания Потребителю (Представителю Потребителя) Услуг ЦПП и проставления Потребителем (представителем Потребителя) подписи в Журнале учета оказанных услуг, подтверждает подлинность подписи Потребителя (Представителя Потребителя). Подлинность подписи Потребителя (Представителя Потребителя) 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, Потребитель (Представитель Потребителя) должен быть информирован о невозможности предоставления Услуги ЦПП на основании части 5 статьи 14 ФЗ № 209-ФЗ.

**4. Результат оказанных Услуг**

Результатом оказанных Услуг является полученный 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 Потребителей (Представителей Потребителей), принятие решений и подготовку ответов на обращения Потребителей (Представителей Потребителей).

5.2. 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 оказания услуг, отсутствие низких оценок удовлетворенности от Потребителей.

5.3. Формами контроля оказания Услуг являются:

- рассмотрение и анализ документов, подтверждающих оказание Услуг;

- контроль уровня удовлетворенности Потребителей (Представителей Потребителей) качеством предоставления Услуг Партнерами ЦПП, осуществляемый путем выборочного опроса Потребителей (Представителей Потребителей) с использованием средств связи;

- рассмотрение Фондом обращений Потребителей (Представителей Потребителей) на действия (бездействие) Партнеров ЦПП.

6. Стоимость предоставляемых Услуг

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

6.2. Услуги, оказываемые Потребителям Партнерами ЦПП в рамках сотрудничества с ЦПП оплачиваются Фондом на условиях заключенного между Партнером ЦПП и Фондом договора в пределах средств субсидий, выделенных Фонду в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

**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 Исполнительного директора Фонда, оформленной в свободной форме.

7.3. Рассмотрение жалоб осуществляется Исполнительным директором Фонда 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.