Приложение № 1\_\_

к приказу исполнительного директора унитарной некоммерческой организации «Фонд развития бизнеса Краснодарского края»

от «25» июня 2025г. года № 137

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

Стандарт оказания консультационных услуг потребителям услуг Центра поддержки предпринимательства Фонда развития бизнеса Краснодарского края (далее, соответственно – Стандарт, ЦПП, Фонд) 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 услуг.

В случае оказания консультационных 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 ЦПП (далее – целевые потребители) – субъекты малого и среднего предпринимательства (далее – СМСП), соответствующие критериям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, сведения о которых включены в Единый реестр СМСП, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории Краснодарского края, физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятые), а также граждане, желающие вести бизнес на территории Краснодарского края.

Представитель потребителя – уполномоченное целевым потребителем лицо, непосредственно получающее Услугу ЦПП. Услуги для целевых потребителей – граждан, желающих вести бизнес на территории Краснодарского края, 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 Фонда, в том числе с привлечением партнеров ЦПП, направленная на достижение цели оказания Услуги ЦПП в пределах направлений расходования средств бюджетной субсидии 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 целевых 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 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 унитарной некоммерческой организации «Фонд развития бизнеса Краснодарского края» (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 Фондом 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 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 заявителю в случаях:

2.4.1. Обратившееся за получением Услуги ЦПП лицо не является СМСП (за исключением обращения самозанятых и граждан, желающих вести бизнес 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 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) Фондом средств бюджетной субсидии на финансирование деятельности ЦПП.

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

2.5. Основанием для отказа заявителю (потребителю) 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 (потребителя) 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 (потребителя) 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 бюджетных 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 их права обращения за получением таких Услуг ЦПП.

2.6. Заявители, обладающие знаком качества «Сделано на Кубани», имеют приоритетное право на получение 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, 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 Фонда.

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

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

- Соглашение-анкета потребителя (по категориям потребителей);

- Журнал учета оказанных консультационных (по категориям потребителей);

- 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 бюджетной субсидии 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 бюджетных 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 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 самозанятых, в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги лица к данной категории, проверяет наличие сведений о физическом лице на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://npd.nalog.ru/check-status/). По итогам проверки распечатывает документ о статусе налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого).

3.3.3. В отношении граждан, желающих вести бизнес, уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Краснодарского края.

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

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

3.3.6. 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 бюджетных 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 целевой 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;

- предоставляет следующие данные:

для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей:

сведения о наличии печати или информация об отсутствии печати;

доверенность или ее копию, верность которой засвидетельствована выдавшим ее лицом, либо лицом, ответственным за прием документов на получение услуг ЦПП, в случае, когда за Услугой ЦПП обратился представитель потребителя, действующий на основании доверенности;

иные сведения, необходимые для оказания Услуги ЦПП.

для самозанятых:

документ о статусе налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого);

иные сведения, необходимые для оказания Услуги ЦПП.

для граждан, желающих вести бизнес:

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 и самозанятых), или ФИО граждан, желающих вести бизнес.

3.4.3. При обращении за оказанием услуги вновь созданные юридические лица и вновь зарегистрированные индивидуальные предприниматели, сведения о которых внесены в единый реестр СМСП, заявляют о соответствии условиям отнесения к СМСП по форме, утвержденной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере развития предпринимательской деятельности, в том числе среднего и малого бизнеса.

3.4.4. 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 самозанятых, в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги лица к данной категории, проверяет наличие сведений о физическом лице на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://npd.nalog.ru/check-status/). По итогам проверки распечатывает документ о статусе налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого).

3.5.3. В отношении граждан, желающих вести бизнес, уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Краснодарского края.

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

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

3.5.6. 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.

3.5.7. 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.

3.5.8. 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 3.4.1-3.4.3 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 Фондом обращений целевых потребителей (представителей потребителей) на действия (бездействие) партнеров ЦПП.

6. Стоимость Услуг ЦПП

6.1. Целевые потребители, в пределах направлений расходования средств бюджетной субсидии 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 Фондом на условиях заключенного между партнером ЦПП и Фондом договора в пределах средств бюджетных 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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение№ 2  к приказу исполнительного директора унитарной некоммерческой организации «Фонд развития бизнеса Краснодарского края»  от «\_\_» июня 2025г. года № \_\_\_\_\_ |

**СТАНДАРТ  
по организации и/или реализации мероприятий   
для потребителей услуг Центра поддержки предпринимательства   
Фонда развития бизнеса Краснодарского края**

Стандарт по организации и/или реализации мероприятий для потребителей услуг Центра поддержки предпринимательства Фонда развития бизнеса Краснодарского края (далее, соответственно – Стандарт, ЦПП, Фонд) разработан в целях развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края в рамках 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, 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 унитарная некоммерческая организация «Фонд развития бизнеса Краснодарского края», краткое наименование – Фонд развития бизнеса Краснодарского края (далее – Фонд).

**1. Общие термины и понятия**

Потребители услуг ЦПП (далее – целевые потребители) – субъекты малого и среднего предпринимательства (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 Краснодарского края, физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятые), а также граждане, желающие вести бизнес на территории Краснодарского края.

Представитель потребителя – уполномоченное целевым потребителем лицо, непосредственно получающее Услугу ЦПП. Услуги ЦПП для целевых потребителей – граждан, желающих вести бизнес на территории Краснодарского края, 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 Фонда, 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 бюджетной субсидии 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 целевых 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 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 Фонда развития бизнеса Краснодарского края с индивидуальными предпринимателями, предприятиями и организациями различной организационно-правовой формы, а также органами власти любого уровня (далее – Порядок взаимодействия).

**2. Перечень мероприятий ЦПП**

2.1. ЦПП должен обеспечивать проведение следующих мероприятий для СМСП и для граждан, желающих вести бизнес:

2.1.1. Мероприятия, организатором в которых выступает ЦПП:

- проведение для граждан, желающих вести бизнес и для субъектов малого и среднего предпринимательства семинаров, конференций, форумов, круглых столов;

- организация и проведение программ обучения для субъектов малого и среднего предпринимательства, граждан, желающих вести бизнес, с целью повышения квалификации по вопросам осуществления предпринимательской деятельности, а также для субъектов малого и среднего предпринимательства по вопросам правовой охраны и использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана, реализации инновационной продукции и экспорта товаров (работ, услуг);

2.1.2. Мероприятия, организаторами которым выступают иные лица:

- организация участия субъектов малого и среднего предпринимательства в межрегиональных бизнес-миссиях;

- организация проведения и(или) обеспечение участия субъектов малого и среднего предпринимательства в выставочно-ярмарочных и конгрессных мероприятиях на территории Российской Федерации в целях продвижения товаров (работ, услуг) субъектов малого и среднего предпринимательства, развития предпринимательской деятельности, в том числе стимулирования процесса импортозамещения;

2.1.3. Иные виды мероприятий, направленных на содействие развитию СМСП.

**3. Общие условия оказания Услуг ЦПП**

3.1. Лицо, заинтересованное в получении Услуги ЦПП, может подать запрос на ее получение 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 Фондом оперативной поддержки предпринимательства («горячей линии» ЦПП);

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

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 целевого 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 целевого 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 заявителю в случаях:

- обратившееся за получением Услуги ЦПП лицо не является СМСП (за исключением обращения самозанятых и граждан, желающих вести бизнес на территории Краснодарского края);

- 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 заявитель отказался от получения соответствующей Услуги ЦПП;

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

- неполучения (несвоевременного получения) Фондом средств бюджетной субсидии на финансирование деятельности ЦПП;

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

3.6. 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 Потребителя 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 бюджетных 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 их права обращения в ЦПП для получения таких Услуг ЦПП.

3.8. Заявители, обладающие знаком качества «Сделано на Кубани», могут воспользоваться приоритетным правом на участие в мероприятиях 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, форумы, семинары, вебинары и иные публичные мероприятия, направленные на популяризацию предпринимательства и начала собственного дела, реализация которых осуществляется:

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

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

4.2.2. Специальные программы обучения, реализация которых осуществляется:

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

- на территории муниципальных образований Краснодарского края – 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 Краснодарского края) в соответствии с соглашением об участии Потребителя в бизнес-миссии;

4.2.4. Выставочно-ярмарочные и конгрессные мероприятия на территории субъектов Российской Федерации в соответствии с соглашением об участии Потребителя 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 организации и/или реализации мероприятий Фонд:

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

5.1.2. Обеспечивает учет лиц, обратившихся в ЦПП лично и/или по телефону «горячей линии» ЦПП, 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 целевым потребителям Услуги ЦПП за счет средств бюджетных субсидий, выделенных Фонду в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

5.1.5. Размещает на сайте Фонда следующие формы документов ЦПП, принятые соответствующим приказом исполнительного директора Фонда:

- Соглашение-анкета потребителя (по категориям потребителей);

- Журнал учета участников мероприятия;

- Стандарт по организации и/или реализации мероприятий.

5.2. ЦПП, в рамках оказания Услуг ЦПП:

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 целевого потребителя, в пределах направлений расходования средств бюджетной субсидии на финансирование деятельности ЦПП.

5.2.3. Контролирует качество Услуг ЦПП, оказанных целевому 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 заявителей ограничений, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Стандарта.

5.3.2. В отношении самозанятых, в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги лица к данной категории, проверяет наличие сведений о физическом лице на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://npd.nalog.ru/check-status/). По итогам проверки распечатывает документ о статусе налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого).

5.3.3. В отношении граждан, желающих вести бизнес уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Краснодарского края.

5.3.4. 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 бюджетных субсидий, выделенных Фонду в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности ЦПП.

- принимает решение о направлении к партнеру ЦПП обратившегося лица.

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

5.3.6. 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. При организации (содействии в организации) и/или реализации согласованного с Фондом 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 целевых потребителей.

5.4.2. Разрабатывает программу мероприятия, определяет его структуру и формат проведения, подбирает информацию для раздаточного материала, выбирает спикеров (тренеров, 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 целевыми 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 заявителей ограничений, предусмотренных пунктом 3.5 настоящего Стандарта.

5.4.4. В отношении самозанятых, в целях подтверждения принадлежности обратившегося за получением Услуги лица к данной категории, проверяет наличие сведений о физическом лице на официальном сайте Федеральной налоговой службы (https://npd.nalog.ru/check-status/). По итогам проверки распечатывает документ о статусе налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого).

5.4.5. В отношении граждан, желающих вести бизнес, уточняет цель обращения и соответствие этой цели видам оказания государственной поддержки гражданам, желающим вести бизнес на территории Краснодарского края.

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

5.4.7. 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).

5.4.8. Осуществляет напоминание о предстоящем мероприятии целевым 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.

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

5.4.10. В процессе мероприятия передает целевым потребителям – участникам мероприятия (представителям потребителей – участникам мероприятия) раздаточный материал.

5.4.11. По факту реализации мероприятия собирает отзывы участников о проведенном мероприятии (не менее 20% от общего числа участников мероприятия) и передает целевому потребителю (представителю потребителя) документы, подтверждающие его участие в мероприятии, когда Услуга предусматривает фактическое составление таких документов.

5.4.12. После проведения мероприятия:

- заполняет Журнал учета участников мероприятия, после чего предоставляет его на подпись целевому потребителю (представителю потребителя) и спикеру (тренеру, лектору, преподавателю) мероприятия.

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

Допускается иная форма регистрации участников мероприятия, если данное условие будет согласовано между ЦПП и Партнером ЦПП в соответствующем договоре.

5.5. В рамках получения Услуг ЦПП целевой потребитель (представитель потребителя):

5.5.1. Заполняет Соглашение-анкету потребителя по принятой исполнительным директором Фонда форме, размещенной на сайте Фонда.

5.5.2. Предоставляет следующие данные:

- для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей:

сведения о наличии печати или информация об отсутствии печати;

доверенность или ее копию, верность которой засвидетельствована выдавшим ее лицом, либо лицом, ответственным за прием документов на получение услуг ЦПП, в случае, когда за Услугой ЦПП обратился представитель потребителя, действующий на основании доверенности;

иные сведения, необходимые для оказания Услуги ЦПП.

- для самозанятых:

документ о постановке на учет (снятии с учета) физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход (самозанятого);

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;

5.5.3. При обращении за оказанием услуги вновь созданные юридические лица и вновь зарегистрированные индивидуальные предприниматели, сведения о которых внесены в единый реестр СМСП, заявляют о соответствии условиям отнесения к СМСП по форме, утвержденной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере развития предпринимательской деятельности, в том числе среднего и малого бизнеса.

5.5.4. По факту получения Услуги ЦПП целевой потребитель (представитель потребителя), получивший Услугу ЦПП, собственноручно расписывается в Журнале учета участников мероприятия (если применимо).

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, целевой потребитель (представитель потребителя) должен быть информирован о невозможности оказания Услуги ЦПП на основании части 5 ст. 14 ФЗ № 209-ФЗ.

**6. Результат оказанных Услуг ЦПП**

6.1. Результатом оказанных Услуг ЦПП является полученный целевым потребителем (представителем потребителя) 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 целевых потребителей (представителей потребителей), принятие решений и подготовку ответов на обращения целевых потребителей (представителей потребителей).

7.2. 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 проведения мероприятий, отсутствие низких оценок удовлетворенности от целевых потребителей.

7.3. Формами контроля оказания Услуг ЦПП являются:

- рассмотрение и анализ документов, подтверждающих оказание Услуг ЦПП;

- контроль уровня удовлетворенности целевых 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 целевых потребителей (представителей потребителей) с использованием средств связи;

- рассмотрение Фондом обращений целевых потребителей (представителей потребителей) на действия (бездействие) партнеров ЦПП и иных лиц, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий;

- анализ отзывов участников мероприятий.

**8.  Стоимость Услуг ЦПП**

8.1. Целевые потребители, в пределах направлений расходования средств бюджетной субсидии на финансирование деятельности ЦПП, получают Услуги ЦПП безвозмездно. При этом следует учитывать, что у стороны, получившей доход в виде безвозмездно полученной услуги, может возникнуть обязательство по уплате налога.

8.2. Услуги ЦПП, оказываемые целевым потребителям лицами, которые осуществляют организацию (содействие в организации) и/или реализацию мероприятий в рамках сотрудничества с ЦПП оплачиваются Фондом на условиях заключенного соглашения и/или договора в пределах средств бюджетных субсидий, выделенных Фонду 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 исполнительного директора Фонда, оформленной в свободной форме.

9.3. Рассмотрение жалоб осуществляется исполнительным директором Фонда 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.