|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к протоколу заседания наблюдательного совета унитарной некоммерческой организации «Фонд развития бизнеса Краснодарского края» № 87 от 8 октября 2019 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, в том числе осуществляющие деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма (далее – СМСП), которые соответствуют критериям, установленным законодательством Российской Федерации», 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 целевым потребителем лицо, непосредственно получающее Услугу ЦПП. Услуги ЦПП для целевых 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 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 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 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, в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания услуг по организации и/или реализации мероприятий 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 физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности:

2.1.1. Мероприятия, организатором в которых выступает ЦПП:

- проведение для физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, и для субъектов малого и среднего предпринимательства, семинаров, конференций, форумов, круглых столов;

- организация и (или) реализация специальных программ обучения для субъектов малого и среднего предпринимательства, организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, с целью повышения квалификации по вопросам осуществления предпринимательской деятельности, 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;

- 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»;

- путем регистрации в соответствующем журнале в день участия в мероприятии, для которого предусмотрено свободное посещение без предварительной регистрации;

- иными способами, позволяющими достоверно установить запрос потребителя на участие
в соответствующем мероприятии.

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 физических лиц по вопросам начала осуществления предпринимательской деятельности 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 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 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 СМСП 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 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.

**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 Фонда или в согласованных с Фондом помещениях партнеров 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 для СМСП, 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 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 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 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 – СМСП;

- Соглашение-анкета Потребителя – физического лица;

- 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 субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации 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 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.

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 Фонду 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 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 дня начала оказания услуги потребителю и не позднее даты составления Акта приемки оказанных услуг).

Анализирует информацию на предмет наличия в отношении заявителей 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 Краснодарского края.

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 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.

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

5.4.9. В процессе мероприятия передает целевым потребителям – участникам мероприятия (представителям потребителей – участникам мероприятия) раздаточный материал, если таковой используется при проведении мероприятия.

5.4.10. 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.

5.4.11. 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. При участии в семинаре и круглом столе заполняет и передает в ЦПП следующие документы, составленные по принятой исполнительным директором Фонда форме, размещенной на сайте Фонда:

- Соглашение-анкета Потребителя – СМСП или Соглашение-анкета Потребителя – физического лица;

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, 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.

5.5.2. При участии в форуме, конференции, обучающей программе, стратегической сессии, тренинге, деловой игре, мастер-классе заполняет и передает в ЦПП следующие документы, составленные по утвержденной исполнительным директором Фонда форме, размещенной на сайте Фонда:

- Журнал учета участников мероприятия.

5.5.3. 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 5.5.1 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 субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации 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 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.