

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ И
КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И
СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»
(далее – Стандарт)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения Стандарта

1.1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории городского округа город Бор Нижегородской области.

1.1.2. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение муниципальной услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальной услуги.

1.2. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

1.2.1. Разработчиком настоящего Стандарта является Администрация городского округа город Бор Нижегородской области.

1.2.2. Ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги является Муниципальное автономное учреждение «Борский бизнес-инкубатор» (далее - Бизнес-инкубатор, Учреждение), расположенное по адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ж/р Паново, ул. Слободская, д. 1 «А», тел. 8(83159) 2-74-60.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте

1.3.1. Должностное лицо - сотрудник Бизнес-инкубатора, выполняющий административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя муниципальной услуги.

1.3.3. Муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

1.3.4. Муниципальная услуга — это услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги.

1.3.5. Предоставление муниципальных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства - оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации. Осуществление комплекса мероприятий по управлению проектами (проведение отбора проектов; планирование, организация выполнения работ по проекту; обеспечение контроля выполнения работ по проекту). Информирование.

1.3.6. Понятие «субъекты малого и среднего предпринимательства» используется в рамках Стандарта качества в значении, определенном Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

1.3.7. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг.

1.4.1. Настоящий Стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Закона Нижегородской области от 05.12.2008 N 171-З «О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области»;
- Муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства городского округа г. Бор», утвержденной Постановлением Администрации городского округа г. Бор от 03.11.2016 № 5179.
- иных нормативно-правовых актов.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, сведения о получателях услуги).

1.5.2. Наличие технического оснащения для оказания муниципальной услуги.

1.5.3. Наличие требований к местам предоставления муниципальной услуги.

1.5.4. Наличие системы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

1.5.5. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещений Бизнес-инкубатора.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Сведения о муниципальной услуге

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

2.1.2. Содержание муниципальной услуги: консультирование. Оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации. Осуществление комплекса мероприятий по управлению проектами (проведение отбора проектов; планирование, организация выполнения работ по проекту; обеспечение контроля выполнения работ по проекту). Информирование.

1) консультирование по вопросам:

- применения нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления, регулирующих деятельность получателей услуг;

- налогообложения;

- бухгалтерского учета;

- права;

- правовой защиты и развития предприятия;

- бизнес-планирования;

- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;

- получения кредитно-финансовой поддержки;

- получения государственной поддержки;

- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах;

- участия в конкурсах;

- участия в областных и муниципальных программах развития малого и среднего предпринимательства;

- по информационному сопровождению деятельности;

- связанным со средствами вычислительной техники;

- коммерческой деятельности и управления.

2) обеспечение получателей муниципальной услуги доступной адресной информацией:

- о структурах, органах, контролирующей деятельность получателей услуг;

- об организациях, оказывающих получателям услуг широкий спектр услуг (консультационные, финансово-кредитные, лизинговые, образовательные, юридические, аудиторские, маркетинговые, патентные и другие);

3) предоставление информации о проводимых выставках, ярмарках, семинарах, круглых столах, конференциях, бизнес-форумах;

4) предоставление информации о состоянии малого и среднего предпринимательства в городском округе город Бор Нижегородской области;

2.1.3. Показатель объема муниципальной услуги - количество субъектов малого предпринимательства, обратившихся за услугой; количество физических лиц, обратившихся за услугой.

2.1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение получателем муниципальных услуг информационно-консультационной поддержки, а также удовлетворенность качеством, своевременностью и полнотой полученной муниципальной услуги.

2.3. Условия размещения и режим работы организации.

2.3.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- вход в здание Бизнес-инкубатора оборудуется табличкой (вывеской), содержащей наименование организации;

- информационные таблички размещаются в холле Бизнес-инкубатора таким образом, чтобы они были хорошо видны гражданам;

- прием заявителей осуществляется в кабинетах или окнах «Мой бизнес»;

- вход в кабинет оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета и названия структурного подразделения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;

- рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, а также печатающим устройствам;

- места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть комфортными для получателей муниципальной услуги, соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам, оборудованными системами (средствами) пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, количество мест не менее 2 (двух);

2.3.2. Прием заявителей и(или) прием их обращений для предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Бизнес-инкубаторе по адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ж/р Паново, ул. Слободская, д. 1 «А».

- по телефону: (883159) 2-74-60, 2-74-62;

- по электронной почте: maybbi@bk.ru;

2.3.3. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни:

Понедельник - четверг с 8.00 до 17.00 час.

Пятница с 8.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв с 12.00 до 12.48 час.

Выходные дни суббота, воскресенье.

2.4. Техническое оснащение организации.

2.4.1. Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

2.4.2. Техническое оборудование, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное техническое оборудование, аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.4.3. Условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей муниципальной услуги и окружающей среды.

2.4.4. Техническое оборудование мест оказания муниципальной услуги должно соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

2.4.5. Не менее 80% рабочих мест Бизнес-инкубатора должны быть обеспечены доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

2.4.6. Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оргтехникой для коллективного доступа: факс, копировальный аппарат, сканер, цветной принтер.

2.4.7. Бизнес-инкубатор должен иметь в наличии не менее одной переговорной комнаты, оборудованной мебелью и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь, и не менее одного зала для проведения лекций, семинаров и других обучающих занятий, оборудованного мебелью, проектором и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь.

2.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

2.5.1. Каждый специалист Бизнес-инкубатора, непосредственно занимающийся оказанием муниципальной услуги, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

2.5.2. Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.

2.5.3. У каждого специалиста должны быть должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

2.5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Бизнес-инкубатора должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

2.5.5. При предоставлении муниципальной услуги работники Бизнес-инкубатора должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Срок предоставления муниципальной услуги - не более 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.6.2. Срок регистрации обращения составляет не более 15 минут.

2.6.3. В случае если для оказания муниципальной услуги требуется дополнительная информация (консультации соответствующих органов государственной власти, органов местного самоуправления, контрольно-разрешительных или контрольно-надзорных органов, иных организаций), Бизнес-инкубатор в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения направляет заявление в соответствующий орган или организацию. В этом случае срок рассмотрения обращения может быть продлен до десяти дней, о чем получателю муниципальной услуги должен быть дан промежуточный ответ.

2.6.4. Муниципальная услуга предоставляется:

- на личном приеме;
- по телефону;
- по письменным обращениям, в том числе посредством электронной почты, в виде письменных ответов на обращения.

2.6.5. Электронный адрес для направления обращений: taubbi@bk.ru.

2.6.6. Основными требованиями к оказанию муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.6.7. Специалисты при общении (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к получателям услуг, не унижая их чести и достоинства. Устное консультирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.6.8. При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен назвать свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить получателю муниципальной услуги представиться и изложить суть вопроса.

2.6.9. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце устного консультирования специалист, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

2.6.10. Специалисты, осуществляющие устное консультирование, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных

процедур и условий оказания муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения получателя муниципальной услуги.

2.6.11. Специалист, осуществляющий индивидуальное консультирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов, может предложить получателю муниципальной услуги обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

2.6.12. Письменные обращения об оказании муниципальной услуги подаются получателями муниципальной услуги по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Стандарту (далее - заявления):

- при личном обращении;
- почтовым отправлением в адрес Бизнес-инкубатора;
- посредством использования электронной почты.

2.6.13. В своем обращении получатель муниципальной услуги излагает суть необходимой консультационной поддержки.

2.6.14. При необходимости в подтверждение своих доводов получатель муниципальной услуги прилагает к письменному заявлению документы и материалы либо их копии.

2.6.15. В случае отсутствия в письменном обращении наименования получателя муниципальной услуги, направившего обращение, и (или) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения.

2.6.16. Основания для отказа в рассмотрении письменных обращений:

- обращения субъектов малого и среднего предпринимательства, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к содержанию муниципальной услуги, указанному в п. 2.1.2 настоящего стандарта;

- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы в адрес специалистов Бизнес-инкубатора, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов. При этом получателю муниципальной услуги, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или иные организации в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается получателю муниципальной услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.17. Бизнес-инкубатор ведет учет оказанных муниципальных услуг в Реестре получателей поддержки организации инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства МАУ «Борский бизнес-инкубатор» по форме согласно Приложения № 2.

2.6.18. Получатели муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой муниципальной услуге.

3. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

3.1. Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется посредством опубликования информации о предоставляемой Услуге на официальном сайте Бизнес-инкубатора: <https://maubbi.ru/>; на информационных стендах, размещенных в Бизнес-инкубаторе.

3.2. Бизнес-инкубатор обязан довести до сведения получателей муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

4. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

4.1. Основные задачи контроля за исполнением муниципальной услуги:

- а) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- г) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Контроль за деятельностью Бизнес-инкубатора осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.3. Внутренний контроль за сроками, полнотой и качеством исполнения специалистами положений Стандарта и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, осуществляется директором Бизнес-инкубатора.

4.4. Внешний контроль осуществляется администрацией в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных автономных, бюджетных и казенных учреждений городского округа город Бор Нижегородской области, утвержденным постановлением администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 25.10.2016 № 4980 (в актуальной редакции).

Администрация осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности МАУ «Борский бизнес-инкубатор» и плановых или внеплановых

проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальных услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

5.1 Работа Бизнес-инкубатора по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

5.2 Руководитель Бизнес-инкубатора обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Бизнес-инкубатора;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Бизнес-инкубатора, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги и настоящего Стандарта.

5.3. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления муниципальной услуги.

5.4. Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

6.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к муниципальной услуге осуществляются в целях:

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества муниципальной услуги (управление качеством);
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых муниципальных услуг различными исполнителями.

6.2. Для контроля за соблюдением общих требований к муниципальной услуге следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания муниципальной услуги путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т. д.);
- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий, предназначенных (в т.ч. временно) для оказания муниципальной услуги, работников, занятых в предоставлении муниципальной услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т. д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания муниципальной услуги (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества муниципальной услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- анализ жалоб, предложений и комментариев получателей.

6.3. Основными критериями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом и иными нормативными документами требованиями ее предоставления;

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

6.4. Показателями для оценки качества оказания муниципальной услуги являются:

- отсутствие или наличие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей доступностью и качеством муниципальной услуги, полученная на основании мониторинга их мнения. Мониторинг производится на основании устного опроса потребителей по итогам проведения консультации с предоставлением оценки в журнале регистрации консультаций согласно Приложению №2.

6.5. Мониторинг мнения получателей услуги производится на основании анализа оценки согласно Приложению №2 к настоящему стандарту. Анализ производится по формуле:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества	Формула (анализ анкет)	Ед. изм
1	Индекс удовлетворенности получателей услуги (консультации)	$I = N_{уд}/N * 100\%$ $N_{уд}$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел. N – количество потребителей, воспользовавшихся услугой, чел.	% - процент (код ОКЕИ 744)

6.6. Допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (процентов) – в соответствии с муниципальным заданием.

Приложение 1
к Стандарту качества
по предоставлению муниципальной услуги,
утвержденному Постановлением администрации
городского округа г. Бор Нижегородской области
от 26.10.2022 № 5496

Заявка на получение устной консультации

Способ обращения в Центр «Мой бизнес» (лично, почтовым отправлением, электронная почта)	
ФИО заявителя/ИНН	
Вид получателя поддержки (ФЛ/ИП/ЮЛ)	
ИНН получателя поддержки (ФЛ/ЮЛ)	
Наименование (для ЮЛ)	
Телефон (сотовый)	
Адрес электронной почты	
Категория получателя поддержки (является СМСП (субъектом малого и среднего предпринимательства) / не является СМСП)	
Суть обращения	
Предпочтительный способ связи (телефон / электронная почта)	

Подтверждаю свое согласие, а также согласие представляемого мною лица, на обработку персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также иных действий, необходимых для обработки персональных данных организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках оказания комплекса услуг, сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам.

« ___ » _____ 20__ г. _____ / _____ /*
(подпись заявителя, расшифровка)

Тема консультации: _____

Результат оказания услуги: _____

« ___ » _____ 20__ г. _____ / _____ /*
_____/_____
(подпись исполнителя, расшифровка)

* Заполняется при личном обращении или почтовым отправлением в Центр «Мой Бизнес»

