

Утвержден
постановлением администрации
городского округа г. Бор
от 26.10.2022 № 5497

СТАНДАРТ

**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И
ИНФОРМАЦИОННОЙ 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 консультационной и информационной 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. Административное действие – предусмотренное Стандартом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Административная процедура - логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, имеющая конечный результат.

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

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

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

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

1.3.7. Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства – предоставление услуг по организации и содействию в проведении семинаров, совещаний, «круглых столов» и иных мероприятий.

1.3.8. 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».

1.3.9. 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 консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

2.1.2. Содержание муниципальной услуги: предоставление услуг по организации и содействию в проведении семинаров, совещаний, «круглых столов» и иных мероприятий.

2.1.3. Показатель объема муниципальной услуги - количество субъектов малого предпринимательства, обратившихся за услугой. При формировании отчета о выполнении муниципального задания учитывается количество посещений мероприятий (семинаров, совещаний, «круглых столов») субъектом малого предпринимательства.

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

2.2. Требования к технологии оказания услуги.

2.2.1. Основанием для начала процедуры оказания муниципальной услуги является план работы МАУ «Борский бизнес-инкубатор», утверждаемый ежегодно.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется посредством выполнения следующих административных действий:

До начала мероприятия проводятся следующие административные действия:

- сотрудник ответственного структурного подразделения Учреждения обозначает формат проведения предстоящего мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы МАУ «Борский бизнес-инкубатор», сроки, а также потенциальную аудиторию и количество участников;

- за 10 рабочих дней до проведения мероприятия проводится составление информации о предстоящем мероприятии;

- разрабатывается приказ о проведении мероприятия;

- должностное лицо, ответственное за оказание муниципальной услуги обеспечивает размещение анонса мероприятия в сети Интернет;

- проводится рассылка информации о мероприятии потенциальным участникам;

- предварительная регистрация до начала мероприятия осуществляется лично, по телефону, а также посредством использования электронной почты, заполняется электронная форма регистрации.

2.2.3. В день проведения мероприятия проводятся следующие административные действия:

- рассылка приглашений участникам мероприятия в онлайн формате, включающих в себя идентификатор и пароль для входа в онлайн-конференцию;
- участниками, присутствующими лично заполняется лист регистрации согласно утвержденной формы (Приложение 1);
- по итогам проведения мероприятия специалистами осуществляется сбор обратной связи (отзывов) о качестве проведения мероприятия, готовится отчет о мероприятии;

2.2.4. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация участника мероприятия в листе регистрации по форме согласно Приложения 1 к настоящему стандарту.

2.2.5. Бизнес-инкубатор ведет учет субъектов малого и среднего предпринимательства (участников мероприятия) в листе регистрации.

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; иных телекоммуникационных средствах.

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 предоставления 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.

6.5. Мониторинг мнения получателей услуг, участвующих в мероприятиях, производится на основании анализа анкет согласно Приложению №2 к настоящему стандарту. Анализ анкет производится по формуле:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества	Формула (анализ анкет)	Ед. изм
1	Индекс удовлетворенности получателей услуги (мероприятия)	$I = N_{уд}/N * 100\%$ $N_{уд}$ – 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 № 5497

Лист регистрации участников мероприятий

№	Ф.И.О. участника	Наименование организации	Должность	Контактная информация (телефон, e-mail)	Подпись
1.					
2.					

Приложение 2
к Стандарту качества
по предоставлению муниципальной услуги,
утвержденному Постановлением администрации
городского округа г. Бор Нижегородской области
от 26.10.2022 № 5497

АНКЕТИРОВАНИЕ

участников мероприятий, проводимых в МАУ «Борский бизнес-инкубатор»

1. Наименование организации

2. ФИО, должность и контактный телефон представителя организации

3. Оцените качество предоставляемых услуг МАУ «Борский бизнес-инкубатор» по 5-бальной шкале, где 1 – плохо, 5 – отлично

• Актуальность темы мероприятия

• Содержания мероприятия

• Форма проведения мероприятия

• Организация мероприятия

• Компетентность лектора в рассматриваемых вопросах

• Информационно-методическая оснащенность работы

(раздаточный материал, наличие всей необходимой
для работы информации)

4. Темы семинаров, которые Вы бы хотели посетить

5. Ваши предложения по организации дальнейших мероприятий в МАУ «Борский бизнес-инкубатор»

Спасибо!