

Муниципальное бюджетное учреждение «Сельскохозяйственный
информационно-консультационный центр муниципального
образования Тбилисский район»
(наименование организации)

Форма по ОКУД

Код
0301001

по ОКПО

ПРИКАЗ

Номер документа	Дата составления
14	09.04.2018 г.

Об утверждении Положения
о предоставлении информационно-
консультационных услуг центром
поддержки предпринимательства
МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район»

В соответствии с статьей 17 Федерального закона от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», уставом муниципального бюджетного учреждения «Сельскохозяйственный информационно – консультационный центр муниципального образования Тбилисский район» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о предоставлении информационно-консультационных услуг центром поддержки предпринимательства МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район»
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель

(должность)



(личная подпись)

О.А. Погребняк

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО:
приказом руководителем
Центра поддержки предпринимательства
муниципального бюджетного
учреждения «Сельскохозяйственный
информационно-консультационный
центр муниципального образования
Тбилисский район»

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ЦЕНТРОМ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННО- КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТБИЛИССКИЙ РАЙОН»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении информационно-консультационных услуг Центром поддержки предпринимательства муниципального бюджетного учреждения «Сельскохозяйственный информационно-консультационный центр муниципального образования Тбилисский район» (далее – Положение) определяет правила предоставления услуги по оказанию информационно-консультационной помощи индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам и физическим лицам при обращении в Центр поддержки предпринимательства муниципального бюджетного учреждения «Сельскохозяйственный информационно-консультационный центр муниципального образования Тбилисский район» (далее – ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район»).

1.2. Положение разработано в целях повышения качества предоставления и доступности предоставляемых ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» консультационных услуг.

1.3. Получателями услуг являются индивидуальные предприниматели, юридические и физические лица, относящиеся к категории субъектов малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные на территории Краснодарского края.

2. Основные понятия, используемые в Положении

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1 учредитель ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» – администрация муниципального образования Тбилисский район;

2.1.2 информационно-консультационные услуги ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» - это услуги, предоставляемые получателям услуг в виде:

- консультационных услуг по вопросам финансового планирования (бюджетирование, оптимизацию налогообложения, бухгалтерские услуги, привлечение инвестиций и займов);

- консультационные услуги по вопросам информационного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе осуществляющих деятельность в области сельского хозяйства, экологического туризма, ремесленной деятельности и осуществляющие в иных сферах деятельности;

- предоставления информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов;

- консультации по государственным поддержкам (субсидирования) малого и среднего бизнеса;

- консультации о деятельности:

- а) фонда микрофинансирования Краснодарского края;

- б) гарантийного фонда Краснодарского края;

- в) центра поддержки предпринимательства Краснодарского края;

- участие в рекламной деятельности и пропаганде достижений в производстве продукции субъектов малого и среднего предпринимательства

- проведения для субъектов малого и среднего предпринимательства семинаров, конференций, форумов, круглых столов;

- иные виды деятельности в рамках реализации государственных программ (подпрограмм) субъектов Российской Федерации и муниципальных программ, содержащих мероприятия, направленные на развитие субъектов малого и среднего предпринимательства.

- распространение передового опыта ведущих хозяйств, организация выставок, «Дня поля» и «Дней животноводства»;

- установление обратной связи с сельхозтоваропроизводителями с целью выработки эффективных мер аграрной политики;

- доведение до товаропроизводителей, данных ценового мониторинга оказание консультационной помощи в маркетинге на основе получаемой информации о закупочных и реализационных ценах по районам края и регионам России;

- распространение информации о прогрессивных отечественных и зарубежных формах и методах хозяйствования, передовых технологиях производства, переработки, хранения и реализации сельскохозяйственной продукции;

- систематическое пополнение базы данных по прогрессивным технологиям эффективным организационным, экономическим, техническим решениям, передовому опыту ведения агропромышленного производства, которые целесообразно применять в условиях района;

- ведение адресных баз данных по коллективным сельскохозяйственным предприятиям, крестьянских и личным хозяйствам района;

- распространение информационных материалов и бюллетеней;

- организация работы полевых консультантов, сотрудничество с хозяйствами, имеющими демонстрационные поля и фермы, с целью проведения испытаний новых технологий;

- организация мониторинговых исследований с целью выявления проблем и потребностей, обработки обратной связи с сельхозтоваропроизводителями;

- ведение статистического учета и анализа обращений сельских товаропроизводителей с целью дальнейшего совершенствования работы Центра;

- формирование районной сети сбора, анализа и распространения информации;

- разработка системы взаимодействия ИКЦ с организациями аграрной науки, образования и другими поставщиками информационных ресурсов для сельских товаропроизводителей;

- предоставление консультационных и методических услуг в устной и письменной форме;

- аналитика и прогнозирование сельскохозяйственного рынка;

- предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики.

2.2. Иные информационно-консультационные услуги предоставляются в соответствии с Соглашением о сотрудничестве с унитарной некоммерческой организацией «Гарантийный фонд поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Краснодарского края».

2.3. Информационно - консультационные услуги, предусмотренные абзацем 2 пункта 2.1. подпункта 2.1.2. настоящего положения оказываются ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» лично, все остальные консультационные услуги, предусмотренные пунктом 2.1. настоящего положения оказываются ЦПП Краснодарского края, а также с привлечением сторонних организаций индивидуальных предпринимателей.

2.4. Консультант – физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, осуществляющее профессиональную деятельность в конкретной области консультационных услуг, обладающее специальными знаниями, умениями, навыками и отвечающее квалификационным требованиям профессиональной деятельности консультанта, или юридическое лицо, имеющее в штате сотрудников обладающих специальными знаниями, умениями, навыками и отвечающее квалификационным требованиям профессиональной деятельности консультанта.

Консультантами могут быть как сотрудники ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район», ЦПП КК, так и третьи лица, привлекаемые ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» по заключенным с консультантами возмездными договорами.

2.5. Консультация – форма оказываемой услуги, характеризующаяся предоставлением получателю услуги на безвозмездной основе консультантами ответов на поставленные получателями услуги вопросы. Консультации делятся на виды:

- консультация по обращению с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – вид консультации, который подразумевает дистанционный ответ посредством электронной почты в формате обратной связи от сотрудника ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» или путем перенаправления заявки на специалиста ЦПП КК через программу GRM, специалистом ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» к консультанту (третьему лицу).

- консультация по обращению с использованием средств телефонной связи – вид консультации, который подразумевает обращение получателя напрямую к сотруднику ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» для получения консультации или через сотрудника ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» к консультанту ЦПП КК (третьему лицу).

- мероприятие, направленное на популяризацию предпринимательства и начала собственного дела, а также организация и проведение обучающего мероприятия (семинары, конференции, форумы, круглые столы, издание пособий) – вид консультации, который подразумевает организацию тематического мероприятия.

2.6. Сотрудник ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» – специалист ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район», выполняющий работы по координации и сопровождению предоставления информационно-консультационных услуг.

В случае поступления обращения субъекта малого и среднего предпринимательства по телефону данная заявка оформляется сотрудником ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» со слов субъекта малого предпринимательства, при обращении с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» заявка направляется в адрес ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» электронной почты, при непосредственном обращении получателя услуг в ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» заявка оформляется субъектом малого и среднего предпринимательства.

2.8. Возмездный договор - договор, заключенный между ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» и сторонней организацией (третьим лицом), согласно которому оказываются информационно-консультационные услуги субъектам малого и среднего предпринимательства (физическим и юридическим лицам).

2.9. Консультирование - это деятельность по предоставлению консультаций, носящих рекомендательный характер и помогающий получателям услуги в реализации целей и задач путем разрешения управленческих и профессиональных проблем, выявления и использования новых возможностей, при этом консультант оказывает информационную помощь в ее выполнении.

2.10. Клиент – субъект малого и среднего предпринимательства, который соответствует критериям, установленным ст. 4 Федерального закона от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (с учетом требований, предъявляемых частями 3 и 4 ст. 14 Федерального закона от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»), сведения о котором включены в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства, зарегистрированный и осуществляющий свою деятельность на территории Тбилисского района Краснодарского края.

2.11. Представитель Клиента – уполномоченной Клиентом лицо, непосредственно обратившееся за оказанием Услуги.

3. Стандарт предоставления услуги

3.1. Наименование услуги – оказание информационно-консультационной помощи по вопросам организации и ведения предпринимательской деятельности получателям услуги.

3.2. Результатом предоставления услуги является оказание профессиональных консультационных услуг, носящих рекомендательный характер и помогающих получателям услуги в реализации организационных целей и профессиональных задач в создании и ведении бизнеса.

3.3. Правовые основания для предоставления услуги:
- предоставление услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим взаимоотношения в области предоставления поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, организациям инфраструктуры поддержки предпринимательства, региональным законодательством Краснодарского края и правовыми актами администрации муниципального образования Тбилисский район.

3.4. Мероприятия, направленные на популяризацию предпринимательства и начала собственного дела, а также организация и проведение обучающих мероприятий (массовая консультация) проводится консультантами (третьими лицами).

3.7. Все поступившие обращения от субъектов малого и среднего предпринимательства сотрудник ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» регистрирует в журнале обращений в ЦПП. (Приложение № 1 к Положению)

Журнал регистрации обращений в ЦПП ведется в электронном виде, после окончания отчетного периода (текущего года) журнал регистрации обращений в ЦПП распечатывается, сшивается и заверяется подписью и печатью.

3.8. Предоставление услуги в рамках настоящего Положения является бесплатной для получателей услуг.

4. Показатели доступности и качества услуги

4.1. Информация о порядке предоставления услуги является открытой и общедоступной. Данное Положение подлежит размещению на стенде ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район».

4.2. Информирование о предоставлении услуги предоставляется в часы работы ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район»:

- непосредственно по адресу ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» (при личном обращении);
- с использованием средств телефонной, электронной и почтовой связи;
- посредством средств телефонной связи;
- с использованием программы GRM.

4.3. Показателями качества предоставления услуги являются:

- количество жалоб на действие (бездействие) при обращении за получением услуги, непосредственном получении услуги;
- количество положительных отзывов от получателей услуги относительно качества полученных услуг.

4.4. Качество оказываемых услуг проверяется выборочно из числа получателей услуги, путем анкетирования (телефонной связи) с ним. При получении обратной связи уточняется следующий перечень вопросов:

- получен ли исчерпывающий ответ на вопрос;
- оценка компетентности специалиста оказывающего услугу;
- предложения по улучшению качества оказываемой услуги.

5. Критерии предоставления услуг

5.1. Получателями услуг являются СМСП, а также физические лица по вопросам регистрации юридического лица, являющегося СМСП или государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (в том числе главы крестьянского (фермерского) хозяйства в Краснодарском крае).

5.2. Услуги не могут быть предоставлены в случаях:

- обратившееся за получением консультационной услуги лицо отказалось от предоставления услуг;
- обратившееся за получением консультационной услуги лицо не является СМСП (за исключением обращения за консультационной услугой по вопросам государственной регистрации юридического лица, являющегося СМСП, или государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (в том числе главы крестьянского (фермерского) хозяйства) в Краснодарском крае);
- обратившееся за получением консультационной услуги непосредственно в ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» лицо, предоставило неполный пакет документов, необходимых для получения соответствующей услуги и предусмотренный Положением оказания консультационных услуг, утвержденными Фондом, либо сообщило неполные (недостоверные) сведения в документах на получение услуг;
- обратившееся за оказанием консультационной услуги лицо, ранее получало услуги аналогичные запрашиваемым (услуги, совпадающие по форме, видам

и целям), которые оплачивались ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» за счет денежных средств субсидий, выделенных ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» в рамках одной сметы по организации деятельности ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район».

6. Срок оказания Услуги

6.1 Срок оказания Услуги определяется емкостью запрашиваемой информации.

6.2 Услуга должна быть оказана Клиенту в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента непосредственного обращения по месту нахождения Исполнителя и предоставления Клиентом всей необходимой для оказания Услуги информации, либо не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента осуществления телефонного соединения и предоставления Клиентам всей необходимой для оказания Услуги информации.

7. Процедура оказания Услуги

7.1. В рамках оказания Услуги Клиент/Представитель Клиента:

7.1.1 за предоставлением Услуги, обращается по месту нахождения ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» в часы Исполнителя (при личном обращении), либо путем звонка на телефон 8-86158-3-20-89;

7.1.2 Клиент вправе предоставить следующие документы:

- копию свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица/ свидетельства о государственной регистрации в физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРН (ОГРНИП);
- копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе
- ИНН;
- сведения, необходимые для оказания Услуги.

7.2. В рамках оказания Услуги сотрудник ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район»:

7.2.1 в целях подтверждения принадлежности Клиента к категории субъекта малого и среднего предпринимательства Исполнитель проверяет наличие сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства на официальном сайте Федеральной налоговой службы.

7.2.2 анализирует информацию на предмет получения Клиентом услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Тбилисского района, которые подлежат оплате за счет денежных средств субсидий, выделенных в рамках одной сметы на организацию деятельности ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район».

7.2.3 по результатам рассмотрения и принятия решения информирует Клиента об оказании ему Услуги либо об отказе в оказании Услуг (с указанием причин отказа);

7.2.4 по итогам оказания Услуги передает Клиенту результат оказанной Услуги:

- план, заключение, письмо, разработанные документы, письменные ответы на вопросы и т.п.;
- устно отвечает на поставленные вопросы в рамках Услуги Клиента путем звонка на телефон Заказчика;
- после предоставления Услуги заполняется электронный Журнал учета оказанных бесплатных консультационных услуг по форме, установленной ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район».

8. Контроль оказания Услуги

8.1. Контроль за качеством и сроками оказания Услуги осуществляется руководителем ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район» и включает в себя выявление нарушений положений, установленных в настоящем положении, рассмотрение жалоб Клиентов, принятие решений и подготовку ответов на обращения Клиентов

8.2. Формами контроля предоставления Услуги являются:

- проверка документального подтверждения оказания Услуги путем рассмотрения и анализа документов, являющихся результатом оказания Услуги;
- контроль уровня удовлетворенности Клиентов качеством предоставления Услуги сотрудниками ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район», осуществляемый путем опроса Клиентов с использованием средств телефонной связи;
- рассмотрение обращений Клиентов на действия (бездействие) сотрудников ЦПП МБУ «СИКЦ МО Тбилисский район».

Руководитель ЦПП МБУ «СИКЦ МО
Тбилисский район»

О.А. Погребняк

Согласовано:

Заместитель главы муниципального
образования Тбилисский район,
начальник финансового управления

Н.А. Кривошеева

Начальник отдела экономики
администрации муниципального
образования Тбилисский район

А.А. Ерошенко