УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Исполнительного директора

Некоммерческой организации «Фонд содействия

кредитованию субъектов малого и среднего

предпринимательства Амурской области»

№ 2 от «08» июня 2017 **г.**

**СТАНДАРТ**

**оказания юридических консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области** **уполномоченным по защите прав предпринимателей в Амурской области**

Стандарт устанавливает основные требования к оказанию услуг по предоставлению юридических консультаций независимыми экспертами (юристами) субъектам предпринимательства, права и законные интересы которых были нарушены на территории Амурской области.

Компетенция уполномоченного по защите прав предпринимателей в Амурской области закреплена законом Амурской области от 15.09.2014 года № 399-ОЗ «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в Амурской области».

1. **Общие термины и понятия**

**Клиент** - субъект малого и среднего предпринимательства, который соответствует критериям, установленным ст. 4 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 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 г. № 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 Амурской области.

**Представитель Клиента** - уполномоченное Клиентом лицо, непосредственно обратившееся за оказанием Услуги.

**Услуга** - услуги по предоставлению юридических консультаций независимыми экспертами (юристами).

**Форма Услуги** — представляет собой способ оказания Услуги, предусмотренный пунктом 3.1 настоящего Стандарта,

**Вид Услуги** — представляет собой наименование соответствующей консультационной услуги,

**Цель получения Услуги** — конкретный вопрос (проблема) Клиента, требующий разрешения в результате оказания Услуги.

**Заказчик** - некоммерческая организация «Фонд содействия кредитованию субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области».

**Исполнитель** — Уполномоченный по защите прав предпринимателей (представитель Уполномоченного по защите прав предпринимателей Амурской области), заключивший с Заказчиком Соглашение о сотрудничестве и Договор на оказание Услуги.

1. **Состав Услуги**

2.1. Услуга включает в себя консультацию:

2.1.1. по решениям или действиям (бездействиям) территориальных органов государственной власти Амурской области;

        2.1.2. по решениям или действиям (бездействиям) территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Амурской области;

         2.1.3. по решениям  или действиям (бездействиям) органов местного самоуправления муниципальных образований;

         2.1.4. по решениям или действиям (бездействиям) иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями должностных лиц, нарушающие права и законные интересы субъектов предпринимательства.

1. **Способ и место оказания Услуги**

3.1. Услуга оказывается Исполнителем Клиенту посредством личного обращения Клиента непосредственно в офис Исполнителя.

* 1. Услуга посредством личного обращения Клиента (Представителя Клиента) оказывается Исполнителем Клиенту по месту нахождения Исполнителя в отдельном помещении (офисе), расположенном на территории Амурской области. Помещение должно быть оборудовано мебелью, компьютером, принтером, телефоном и обеспечено доступом к интернет - связи.

3.3. В соответствии с требованиями, предъявляемыми ст. 14 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» Услуга не может быть оказана следующим Клиентам:

- кредитным организациям, страховым организациям (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционным фондам, негосударственным пенсионным фондам, профессиональным участникам рынка ценных бумаг, ломбардам;

- являющимся участниками соглашений о разделе продукции;

- осуществляющим предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса;

- являющихся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, нерезидентами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Российской Федерации;

- осуществляющим производство и (или) реализацию подакцизных товаров, а также добычу и (или) реализацию полезных ископаемых, за исключением общераспространенных полезных ископаемых.

1. **Срок оказания Услуги**

4.1. Срок оказания Услуги определяется емкостью запрашиваемой информации.

1. **Процедура оказания Услуги**

5.1. В рамках оказания Услуги Клиент /Представитель Клиента:

5.1.1. За предоставлением Услуги, обращается по месту нахождения Исполнителя в часы работы Исполнителя (г. Благовещенск, ул. Ленина, д. 135, кабинет 112, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 часов местного времени).

5.1.2. Заполняет Анкету-заявление (при обращении по месту нахождения Исполнителя) по установленной форме в соответствии с требованиями к заполнению Анкеты-заявления.

5.1.3. В рамках оказания Услуги Исполнитель:

5.2.1. Гарантирует знание действующего законодательства Российской Федерации в отношении оказываемых услуг.

5.2.2. Гарантирует, что услуги соответствуют требованиям норм Гражданского Кодекса Российской Федерации, иных законов и подзаконных актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Амурской области.

5.2.3. Рассматривает запросы субъектов предпринимательской деятельности, зарегистрированных в органе, осуществляющем государственную регистрацию на территории области, и жалобы субъектов предпринимательской деятельности, права и законные интересы которых были нарушены на территории области, на решения или действия (бездействие) органов государственной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц, нарушающие права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности.

5.2.4. Рассматривает запросы субъектов предпринимательской деятельности в порядке, установленном  [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) с учетом особенностей, предусмотренных [Федеральным законом от 07.05.2013 N 78-ФЗ "Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/499018379).

5.2.5. В случае принятия решения об оказании Клиенту Услуги оказывает требуемую Клиенту Услугу в полном объеме и с надлежащим качеством.

5.2.6. Все предложения и рекомендации излагает как в устной, так и в письменной форме (заключение).

5.2.7. После предоставления Услуги, заполняет Журнал учета оказанных консультационных услуг по форме (приложение 1), установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика ([**http://www.amurfondgarant.ru**](http://www.amurfondgarant.ru)).

5.3. В рамках оказания Услуги Заказчик:

5.3.1. Определяет соответствующего Исполнителя для оказания Услуги путем заключения с ним соглашения о сотрудничестве и договора оказания услуг;

5.3.2. Определяет предельный объем денежных средств, выделяемых Исполнителю для оказания Услуги;

5.3.3. Оплачивает Исполнителю оказанную Клиенту Услугу за счет средств, предоставляемых Заказчику в виде субсидии на обеспечение деятельности Центра поддержки предпринимательства в целях развития малого и среднего предпринимательства;

5.3.4. Стоимость оказанных Услуг определяет в соответствии с прейскурантом стоимости услуг (приложение 2) к настоящему Стандарту.

5.3.4. Контролирует качество Услуги, оказанной Исполнителем Клиенту;

5.3.5. Утверждает следующие формы документов:

- журнал учета оказанных консультационных услуг (приложение 1);

- прейскурант стоимости услуг (приложение 2).

5.4. Оказание Услуги для Клиента осуществляется бесплатно, при этом оплата Исполнителю производится Заказчиком согласно условиям соответствующего договора за счет денежных средств субсидий, выделенных Заказчику на обеспечение деятельности Центра поддержки предпринимательства.

1. **Результат оказанной Услуги**

6.1. Результатом оказанной Услуги является полученный Клиентом от Исполнителя исчерпывающий объем информации в соответствии с пунктами 2.1.настоящего Стандарта.

**7.Контроль оказания Услуги**

7.1.Контроль за качеством и сроками оказания Услуги осуществляется Заказчиком и включает в себя выявление нарушений положений, установленных настоящим Стандартом, рассмотрение жалоб Клиентов, принятие решений и подготовку ответов на обращения Клиентов.

7.2. 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 Исполнителем, осуществляемый путем опроса Клиентов с использованием средств телефонной связи;

- рассмотрение Заказчиком обращений Клиентов на действия (бездействие) Исполнителя.

Исполнительный директор

Фонда содействию кредитования

СМСП Амурской области Шершнева Е.И.

**Приложение 1 форма**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Журнал регистрации консультаций субъектов малого и среднего предпринимательства уполномоченным по защите прав предпринимателей.** | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **№** | **Дата обращения** | **Сведения о субъекте малого и среднего предпринимательства - получатели консультации** | | | | **краткое изложение существа вопроса** | **№ и дата письменного заключения** |
| **Наименование организации (ФИО представителя организации)/ФИО индивидуального предпринимателя** | **ИНН** | **ОГРН/ОГРНИП** | **Почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 2**

**Прейскурант стоимости услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Стоимость, рублей |
| 1 | Предоставление консультации (без дополнительных запросов в профильные органы государственной власти области, органы местного самоуправления; иные органы, организации, наделенные федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями; без подготовки проектов писем и обращений по итогам проведенной экспертизы; подготовки заявлений в арбитражный суд, суд общей юрисдикции) с выдачей письменного юридического заключения. | 2000 |
| 2 | Предоставление консультации с составлением запросов на получение дополнительной информации в профильные органы государственной власти области, органы местного самоуправления; иные органы, организации, наделенные федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями. | 3500 |
| 3 | Предоставление консультации с подготовкой проектов писем и обращений по итогам проведенной экспертизы (заявителю, исполнительным органам государственной власти, органам местного самоуправления, должностным лицам) | 3000 |
| 4 | Предоставление консультации с подготовкой заявления в арбитражный суд, суд общей юрисдикции | 5000 |
| 5 | Предоставление консультации с подготовкой заявления в арбитражный суд, суд общей юрисдикции и апелляционные инстанции. | 10 000 |
| 6 | Выезд для оказания консультации по месту нахождения заявителя (в случае необходимости) | 3000 |