УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Исполняющего обязанности

исполнительно директора

некоммерческой организации «Фонда

содействия кредитованию субъектов малого и среднего

Предпринимательства Амурской области»

№ 6 от 26.02. 2019 г.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **СТО ФСК-06-19**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ  | 3 |
| 2. | НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ  | 3 |
| 3. | ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ  | 3 |
| 4. | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ  | 4 |
| 5. | ВИДЫ УСЛУГ | 4 |
| 6. | ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ | 7 |
| 7. | ПРОЦЕДУРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ | 7 |
| 8. | КОНТРОЛЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.  | 9 |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – «ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ УСЛУГИ» | 10 |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ЖУРНАЛ УЧЕТА ОКАЗАННЫХ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ | 11 |
|  | ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ | 12 |
|  | ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ | 13 |

**1. Область применения**

1.1. Настоящий стандарт Некоммерческой организации «Фонда содействия кредитованию субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области» в рамках деятельности структурного подразделения «Центр поддержки предпринимательства» является основным документом, устанавливающим правила и процедуры по оказанию отдельных видов консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области.

**2. Нормативные ссылки**

2.1.  В настоящей Стандарте организации использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

- Приказ № 67 от 14.02.2018 года «Об утверждении требований к реализации мероприятий субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства, включая крестьянские (фермерские) хозяйства, а также на реализацию мероприятий по поддержке молодежного предпринимательства, и требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства».

- ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования.

# - ГОСТ Р ИСО 9000 –2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- СТО РК ФСК 01-19 Руководство по качеству.

**3. Термины, определения и сокращения**

3.1. Настоящий стандарт устанавливает следующие термины и определения:

**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, а также физические лица, заинтересованные в начале предпринимательской деятельности.

**Услуга** - консультационная услуга по вопросам деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц, заинтересованных в предпринимательской деятельности.

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

Цель получения Услуги должна способствовать развитию предпринимательства в Амурской области, повышению конкурентоспособности субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области, увеличению количества субъектов малого и среднего предпринимательства в Амурской области, обеспечению занятости населения Амурской области и увеличению производимых субъектами малого и среднего предпринимательства Амурской области товаров (работ, услуг).

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

**Партнер** — субъект предпринимательской деятельности — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий консультационные услуги в соответствии с видами деятельности по ОКВЭД, предусматривающими возможность оказания таких услуг, прошедший конкурсный отбор и заключивший с Заказчиком Соглашение о сотрудничестве и Договор на оказание Услуги.

Все другие термины, используемые в стандарте организации, применяются в значениях, определенных ГОСТ Р ИСО 9000 и др. документами по стандартизации.

3.2. В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

**СМСП –** субъекты малого и среднего предпринимательства.

**СТО –** Стандарт организации.

**Процесс ОУП** – процесс оказания услуг предпринимателям.

**4. Общие положения**

4.1 Данный стандарт организации устанавливает основные требования к оказанию отдельных видов консультационных услуг СМСП Амурской области.

4.2. Настоящий Стандарт определяет сроки, состав, содержание и результат оказания вышеперечисленных услуг.

4.3. Оказание данных услуг проводится также в соответствии с требованиями карты Процесса ОУП СТО РК ФСК 01-19.

**5. Виды услуг**

 5.1. Услуга по вопросам начала ведения собственного дела для физических лиц, планирующих осуществление предпринимательской деятельности.

5.2. Услуга по вопросам финансового планирования деятельности СМСП включают в себя консультации по любому из следующих направлений:

- бюджетирование;

- оптимизация налогообложения;

- организация и/или ведение бухгалтерского учета;

- привлечение инвестиций и займов.

5.3. Услуга по вопросам маркетингового сопровождения деятельности и бизнес - планирования СМСП, в том числе осуществляющих деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- разработка маркетинговой стратегии и планов;

- разработка рекламных кампаний;

- разработка дизайна;

- организация выставочных мероприятий;

- разработка и продвижение бренда (средства индивидуализации СМСП, товара, работы, услуги и иного обозначения, предназначенного для идентификации СМСП);

- организация системы сбыта продукции.

5.4. Услуга по вопросам патентно-лицензионного сопровождения деятельности СМСП включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- формирование патентно-лицензионной политики;

- разработка лицензионных договоров;

- патентование;

- определение цены лицензий.

5.5. Услуга по вопросам содействия в проведении патентных исследований в целях определения текущей патентной ситуации, которая включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- проверка возможности свободного использования объекта, техники, продукции без опасности нарушения действующих патентов;

- определение направлений и уровня научно-исследовательской, производственной и коммерческой деятельности, патентной политики организаций, которые действуют или могут действовать на рынке исследуемой продукции;

- анализ для определения потенциальных контрагентов и конкурентов, выявления и отбора объектов лицензий, приобретения патента.

5.6. Услуга по вопросам правового обеспечения деятельности СМСП, в том числе осуществляющих деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма, включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- составление и экспертиза договоров, соглашений, учредительных документов, должностных регламентов и инструкций;

- обеспечение представительства в судах общей юрисдикции, арбитражном и третейском судах;

- составление направляемых в суд документов (исков, отзывов и иных процессуальных документов);

- обеспечение представления интересов субъектов малого и среднего предпринимательства в органах государственной власти и органах местного самоуправления при проведении мероприятий по контролю.

5.7. Услуга по вопросам информационного сопровождения деятельности СМСП, в том числе осуществляющих деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- автоматизация бизнес-процессов;

- организация электронного документооборота;

- иное, относящееся к информационному сопровождению.

5.8. Услуга по подбору персонала, по вопросам применения трудового законодательства Российской Федерации включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- предоставление информации об основных направлениях современных подходов к подбору и отбору персонала;

- оформление необходимых документов для приема персонала на работу;

- оформление разрешений на право привлечения иностранной рабочей силы;

- применение трудового законодательства Российской Федерации.

5.9. Услуга по организации сертификации товаров, работ и услуг, а также сертификация (при наличии соответствующей квалификации) СМСП по системе менеджмента качества в соответствии с международными стандартами включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- предоставление информации о нормативной документации по сертификации;

- предоставление перечня документов, необходимых для проведения процедуры сертификации продукции и услуг;

- проверка правильности заполнения декларации о соответствии;

- иное, относящееся к сертификации.

5.10. Услуга по содействию в размещении субъекта малого и среднего предпринимательства на электронных торговых площадках, которая включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- содействие в регистрации учетной записи (аккаунта) субъекта малого и среднего предпринимательства на торговых площадках;

- ежемесячное продвижение продукции субъекта малого и среднего предпринимательства на торговой площадке.

5.11. Услуга по предоставлению информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов.

5.12. Иные услуги в целях содействия развитию деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе осуществляющих деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма.

**6. Требования к оказанию услуг**

6.1. Услуга оказывается Партнером Клиенту посредством обращения Клиента непосредственно к Партнеру или Заказчику на основании предоставления заявления, Форма которого указана в Приложении № 1 к настоящему Стандарту.

6.2. Услуга проводится:

- в отдельном помещении (офисе), расположенном на территории Амурской области, определенном в Договоре, заключенном между Заказчиком и Партнером;

- вне отдельного помещения при выездной консультации;

- посредством электронной связи.

6.3. Услуга не может быть оказана в отношении Клиентов:

- осуществляющих производство и/или реализацию подакцизных товаров, а также добычу и/или реализацию полезных ископаемых, за исключением общераспространенных полезных ископаемых;

- являющихся кредитными организациями, страховыми организациями (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционными фондами, негосударственными пенсионными фондами, профессиональными участниками рынка ценных бумаг, ломбардами;

- осуществляющих предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса;

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

- являющихся участниками соглашений о разделе продукции;

- имеющих просроченную задолженности по налоговым и иным обязательным платежам в бюджетную систему Российской Федерации;

- находящиеся в процедуре несостоятельности (банкротства), в том числе наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство, либо санкции в виде аннулирования или приостановления действия лицензии (в случае, если деятельность подлежит лицензированию).

6.4. Срок предоставления консультации определяется емкостью запрашиваемой информации и согласовывается с Клиентом.

1. **Процедура оказания Услуги**

7.1. В рамках оказания Услуги Клиент:

7.1.1. За предоставлением Услуги, обращается по месту нахождения Партнера / Заказчика в рабочие дни согласно графика работы либо путем звонка на телефон «горячей линии» Заказчика (8 (9656) 711070).

7.1.2. Предоставляет Партнеру/ Заказчику следующую информацию:

- Заявление на оказание Консультационных услуг, представленное в Приложении 1 настоящего стандарта;

- сведения и документы, необходимые для оказания Услуги.

7.2. В рамках оказания Услуги **Партнер:**

7.2.1. В целях подтверждения принадлежности Клиента к категории субъекта малого и среднего предпринимательства Партнер проверяет наличие сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства на официальном сайте Федеральной налоговой службы (**https://nalog.ru**).

7.2.2. Анализирует информацию о видах деятельности Клиента, указанных в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, на предмет наличия в отношении Клиента ограничений.

7.2.3. По результатам рассмотрения и принятия решения информирует Клиента об оказании Услуги либо об отказе в оказании Услуги (с указанием причин отказа).

7.2.4. Клиенту в оказании Услуги должно быть отказано при соблюдении одного из следующих условий:

- не представлены необходимые сведения и документы для оказания услуги;

- услуга, аналогичная запрашиваемой (совпадающая по форме, видам и целям), ранее полученная Клиентом, была оплачена Заказчиком, либо подлежит оплате за счет денежных средств субсидий, выделенных Заказчику в рамках одной сметы на организацию деятельности Центра поддержки предпринимательства на текущий финансовый год.

- Клиент не попадает под категорию субъекта для получения государственной поддержки СМСП.

7.2.5. В случае принятия решения о предоставлении Клиенту консультации проводит требуемую Клиенту консультацию в полном объеме и надлежащего качества.

7.2.6. После предоставления Услуги заполняет Журнал учета оказанных консультационных услуг по форме, установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика (<http://www.amurfondgarant.ru>), после чего предоставляет Журнал учета оказанных консультационных услуг на подпись Клиенту.

7.3. В рамках оказания Услуги **Заказчик**:

7.3.1. Составляет и заключает Договор на оказание Услуги в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон, с равной юридической силой с Партнером, который победил в конкурсном отборе.

7.3.2. Контролирует качество Услуг, оказанных Партнером, путем обратной связи с Клиентом.

7.3.3. Оплачивает Партнеру оказанную Услугу Клиенту за счет средств, предоставляемых Заказчику в виде субсидии на обеспечение деятельности Центра поддержки предпринимательства в целях развития малого и среднего предпринимательства, согласно прайса Заказчика;

7.3.4. Утверждает следующие формы документов:

- заявление об оказании консультационных услуг (приложение №1 к настоящему Стандарту);

 - журнал учета оказанных консультационных услуг (приложение №2 к настоящему Стандарту).

7.4. Оказание Услуги для Клиента осуществляется на безвозмездной либо частично возмездной основе, при этом оплата Партнеру производится Заказчиком согласно условиям соответствующего Договора.

7.5. Размер финансирования Услуги определяется согласно Договору в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных законом об областном бюджете на текущий финансовый и плановый период, и лимитов бюджетных обязательств, утвержденных главным распорядителем на предоставление субсидии на создание и развитие центра «Мой бизнес».

7.6. Результатом оказанной Услуги является предоставление отчетных документов, указанных в Договоре, заключенном между Заказчиком и Партнером.

**8. Контроль оказания услуг**

8.1. Партнер несет ответственность за достоверность предоставляемых сведений и документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Контроль качества и сроков оказания Услуги осуществляется Заказчиком и включает в себя выявление нарушений положений, установленных настоящим Стандартом, рассмотрение жалоб Клиента.

8.3. Способами контроля предоставления Услуги являются:

 -  личное присутствие представителя Заказчика на Консультации;

 - обратная связь Клиента.

**Приложение № 1**

к Стандарту оказания

консультационных услуг субъектам малого

и среднего предпринимательства

Амурской области

**Заявление об оказании консультационной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации Клиента |  |
| ИНН/КПП |  |
| Юридический адрес |  |
| Контактный телефон, e-mail |  |
| Предмет обращения |  |

В соответствии с п.4 ст.9 Федерального Закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ даю согласие на обработку моих персональных данных, а также передачу третьей стороне моих персональных данных, содержащихся в анкете.

 Подпись Ф.И.О.

**Приложение № 2**

к Стандарту оказания

консультационных услуг субъектам малого

и среднего предпринимательства

Амурской области

Форма **Журнала регистрации консультаций**

**Форма журнала учета оказанных консультационных услуг по Договору № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование субъекта МСП(ИНН, телефон, место нахождения)**ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ** | Ф.И.О. Представителя**ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ** | Дата оказания  |  Вид (устная/письменная) | НаименованиеКонсультации**ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ** | ФИО и Подпись консультанта |  Консультация получена в полном объеме**СОГЛАСЕН** | Согласие на обработку персональных данных (включая все действия, перечисленные в статье 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), указанных в настоящем  | Подпись Консультируемого\* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*- в случае проведения удаленной письменной консультации подпись Участника не требуется. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** |  **Исполнитель:** |
| Исполнительный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

 МП                                                                        МП

**ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер изменения | Дата внесения изменения | Изменяемыестраницы | Подпись ответственного лица, выполнившего корректировку |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО | Должность | Подпись |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |