УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Исполнительного директора

Некоммерческой организации «Фонд содействия

кредитованию субъектов малого и среднего

 предпринимательства Амурской области»

№ 2 от «08» июня 2017г.

**СТАНДАРТ**

**оказания консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области**

Стандарт устанавливает основные требования к оказанию отдельных видов консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области по вопросам финансового планирования; маркетингового сопровождения и бизнес-планирования; патентно-лицензионного сопровождения; правового обеспечения; информационного сопровождения; по подбору персонала, по вопросам применения трудового законодательства РФ; по организации сертификации товаров, работ и услуг; предоставления информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов.

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

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** - консультационная услуга по вопросам: финансового планирования; маркетингового сопровождения и бизнес-планирования; патентно-лицензионного сопровождения; правового обеспечения; информационного сопровождения; по подбору персонала, по вопросам применения трудового законодательства; по организации сертификации товаров, работ и услуг; предоставления информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов.

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

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

Цель получения Услуги должна способствовать 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».

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

1. **Состав Услуги**

2.1. Услуга по вопросам финансового планирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства включают в себя консультации по любому из следующих направлений:

- бюджетирование;

- оптимизация налогообложения;

- организация и/или ведение бухгалтерского учета;

- привлечение инвестиций и займов;

- иное, относящееся к вопросам финансового планирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства (кроме консультаций по вопросам выбора системы налогообложения).

2.2. Услуга по вопросам маркетингового сопровождения деятельности и бизнес - планированию субъектов малого и среднего предпринимательства включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- разработка маркетинговой стратегии и планов;

- организация рекламных кампаний;

- разработка дизайна;

- организация выставочных мероприятий;

- разработка и продвижение бренда;

- организация системы сбыта продукции;

- составление бизнес-плана;

2.3. Услуга по вопросам патентно-лицензионного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- формирование патентно-лицензионной политики;

- разработка лицензионных договоров;

- патентование;

- иное, относящееся к вопросам патентно-лицензионного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства.

2.4. Услуга по вопросам правового обеспечения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе осуществляющих деятельность в области народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, внутреннего 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;

- иное, относящееся к юридическому сопровождению (кроме юридического сопровождения регистрации юридического лица и физического лица в качестве ИП).

2.5. Услуга по вопросам информационного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- автоматизация бизнес-процессов;

- организация электронного документооборота;

- иное, относящееся к информационному сопровождению.

2.6. 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;

- предоставление доступа к заявкам на подбор персонала;

- применение трудового законодательства Российской Федерации;

- иное, относящееся к подбору персонала, трудовому законодательству Российской Федерации.

2.7. Услуга по организации сертификации товаров, работ и услуг, а также сертификация (при наличии соответствующей квалификации) субъектов малого и среднего предпринимательства 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.

2.8. Услуга по предоставлению информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов включает в себя консультации по любому из следующих направлений:

- сбор и предоставление информации о мерах государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Амурской области при получении кредитов и иных финансовых ресурсов;

- мониторинг банков Амурской области на предмет наличия программ льготного кредитования для субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области с использованием пониженных ставок, беззалогового кредитования, пакетов сопутствующих услуг;

- сбор и предоставление информации об условиях льготного кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства в Амурской области;

- подготовка документов для получения кредитных и иных финансовых ресурсов;

- иное, относящееся к предоставлению информации о возможностях получения кредитных и иных финансовых ресурсов.

1. **Способ и место оказания Услуги**

3.1. Услуга оказывается Исполнителем посредством личного обращения Клиента (Представителя Клиента) непосредственно в офис Исполнителя или с использованием средств телефонной связи (в случаях осуществления телефонного соединения Заказчиком Исполнителя с Клиентом).

* 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. Каждое второе и последующее оказание Услуги одним и тем же Исполнителем одному и тому же Клиенту в рамках одной сметы на организацию деятельности Центра поддержки предпринимательства допускается только при условии, что ранее Клиенту аналогичные услуги (услуги, совпадающие по форме, видам и целям) не оказывались, и с согласия Заказчика.

При этом, положение абзаца первого настоящего пункта, распространяется на услуги, указанные в настоящем Стандарте оказания услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области, утвержденных Заказчиком, которые оплачиваются Заказчиком за счет денежных средств субсидий, выделенных Заказчику в рамках одной сметы по организации деятельности Центра поддержки предпринимательства.

3.4. Получение Клиентом ранее услуг, оплаченных Заказчиком, либо подлежащих оплате за счет денежных средств субсидий, выделенных Заказчику в рамках одной сметы на организацию деятельности Центра поддержки предпринимательства, отличных от вновь запрашиваемых (услуг отличных по форме, видам или целям), не лишает Клиента права обращения к Исполнителю или непосредственно к Заказчику для получения необходимой Услуги.

3.5. 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.

4.2. Услуга должна быть оказана Клиенту в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента непосредственного обращения по месту нахождения Исполнителя и предоставления Клиентом всей необходимой для оказания Услуги 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: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, обеденный перерыв с 13.00 до 13.45 (при личном обращении), либо путем звонка на телефон «горячей линии» Заказчика (8 (4162) 22 39 38).

5.1.2. Предоставляет Исполнителю следующие документы и информацию:

- копию свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица/свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя,

- копия ИНН,

- сведения, необходимые для оказания Услуги;

5.1.3. после получения Услуги расписывается в Журнале учета оказанных консультационных услуг, заполненном Исполнителем, по форме, установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика ([**http://www.amurfondgarant.ru**](http://www.amurfondgarant.ru)**).**

* 1. В рамках оказания Услуги Исполнитель:

5.2.1. 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 (**https://nalog.ru**).

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

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

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

5.2.5. После предоставления Услуги заполняет Журнал учета оказанных консультационных услуг по форме, установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика ([**http://www.amurfondgarant.ru**](http://www.amurfondgarant.ru)), после чего предоставляет Журнал учета оказанных консультационных услуг на подпись Клиенту (представителю клиента).

5.2.6. В случае, если Исполнителем на запрос о возможности оказания Клиенту Услуги получен отрицательный ответ, разъясняет Клиенту его право обратиться для получения Услуги непосредственно к Заказчику.

5.3. В рамках оказания Услуги Заказчик:

5.3.1. Заключает не менее 2 (двух) Договоров с Партнерами по оказанию консультационных услуг.

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

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

5.3.4. 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;

5.3.5. Контролирует качество Услуги, оказанной Исполнителем Клиенту;

5.3.6. Утверждает следующие формы документов:

 - Журнал учета оказанных консультационных услуг;

 - Журнал учета телефонных консультаций Клиентов;

5.3.7. В случае получения от Исполнителя запроса о возможности оказания Услуги Клиенту анализирует:

5.3.7.1 информацию о форме, виде и цели запрашиваемой Клиентом Услуги,

5.3.7.2. информацию об Исполнителе, с которым заключен договор на оказание соответствующих услуг, на предмет:

 - вида оказываемых по договору услуг,

5.3.7.3. информацию, имеющуюся в базе данных Заказчика, на предмет получения Клиентом ранее консультационных услуг, аналогичных запрашиваемым (услуг, совпадающих по форме, видам и целям).

5.3.8. В соответствии с частью 5 ст. 14 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» Клиенту в оказании Услуги до момента получения Заказчиком новой субсидии должно быть отказано при соблюдении одновременно следующих условий:

 - Клиент ранее получил Услугу, аналогичную запрашиваемой (совпадающую по форме, видам и целям),

 - 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.

5.3.8. На основании проведенного анализа в предусмотренном пунктом 5.3.8. настоящего Стандарта, Заказчик принимает решение о возможности или невозможности оказания Исполнителем Услуги Клиенту и сообщает о своем решении Исполнителю.

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 2.1-2.8 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.