**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом исполнительного директора

Некоммерческой организации «Фронд содействия

кредитованию субъектов малого и среднего

предпринимательства Амурской области»

№ 2 от «08» июня 2017 г.

**СТАНДАРТ**

**оказания субъектам малого и среднего предпринимательства Амурской области услуг по организации и проведению мероприятий**

Стандарт устанавливает основные требования к оказанию услуг субъектам малого и среднего предпринимательства по организации и проведению мероприятий с целью повышения грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области по вопросам развития предприятий малого и среднего бизнеса, возможностей для расширения предпринимательской деятельности, создания комфортных условий для получателей услуг и качества предоставления услуг и выполнения работ. Настоящий Стандарт определяет сроки, состав, содержание и результат оказания услуг по организации и проведению мероприятий.

**1. Общие термины и понятия**

**Участник мероприятия** – субъект малого или среднего предпринимательства Амурской области, отвечающий требованиям ст.4 Федерального закона от 24.07.2007г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», сведения о котором включены в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

**Представитель Участника мероприятия** – уполномоченное Участником мероприятия лицо, непосредственно участвующие в мероприятии от лица Участника мероприятия.

**Услуга** – мероприятие (семинар, конференция, круглый стол, форум, мастер-класс), организованное Исполнителем по поручению Заказчика для Участников мероприятия, с целью повышения грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства Амурской области по вопросам развития предприятий малого и среднего бизнеса, возможностей для расширения предпринимательской деятельности, создания комфортных условий для получателей услуг и качества предоставления услуг и выполнения работ.

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

**Исполнитель** – субъект предпринимательской деятельности – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий информационно-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.

**2. Состав Услуги**

2.1. Услуга включает в себя:

 2.1.1. организацию и проведение семинаров;

2.1.2. организацию и проведение конференций;

2.1.3. организацию и проведение круглых столов;

 2.1.4. организацию и поведение форумов;

2.1.5. организацию и поведение мастер-классов.

**3. Способ и место оказания Услуги**

3.1. Услуга оказывается Исполнителем Участнику мероприятия посредством личного обращения Участника мероприятия (Представителя Участника мероприятия).

3.2. Услуга оказывается Исполнителем Участнику мероприятия по месту нахождения Исполнителя (Заказчика – по договоренности) в отдельном помещении (офисе), расположенном на территории Амурской области.

Помещение должно быть оборудовано мебелью, оснащено необходимым оборудованием, в том числе проектором, интерактивной доской, флипчартом (по потребности).

3.3. Каждое второе и последующее оказание Услуги одним и тем же Исполнителем по обращению одного и того же Клиента, равно как и одного и того же Представителя от имени разных Клиентов, допускается только с письменного 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.

**4. Срок оказания Услуги**

4.1. Срок: продолжительность и дата оказания Услуги, определяется емкостью информационного материала и необходимостью провести подготовку к проведению мероприятия и согласовывается с Заказчиком.

**5. Процедура оказания Услуги**

5.1. В рамках оказания Услуги Участник мероприятия/Представитель Участника мероприятия:

5.1.1. обращается за предоставлением Услуги по месту нахождения Исполнителя в часы работы Исполнителя;

5.1.2. заполняет Анкету-заявление по установленной Заказчиком форме в соответствии с требованиями к заполнению Анкеты-заявления. Форма Анкеты-заявления и требования к заполнению размещены на сайте Заказчика (**http://www.amurfondgarant.ru**);

5.1.3. предоставляет Исполнителю следующие документы и информацию:

- номер ИНН

- сведения, необходимые для оказания Услуги

5.1.4. после получения Услуги расписывается в Журнале учета регистрации посещаемости Участников мероприятия, заполненном Исполнителем, по форме, установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика (**http://www.amurfondgarant.ru**).

5.2. В рамках оказания Услуги Исполнитель:

5.2.1. оказывает содействие Клиенту (Представителю Клиента) в выполнении технической работы по заполнению Анкеты-заявления;

5.2.2. рассматривает полученную от Клиента Анкету-заявление, анализирует представленные документы на предмет соответствия Клиента требованиям ст. 4 федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» по отнесению его к категориям субъектов малого и среднего предпринимательства;

5.2.3. 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://rmsp.nalog.ru](https://rmsp.nalog.ru/)). По итогам проверки распечатывает полученную с сайта информацию;

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

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. разрабатывает структуру мероприятия, форму проведения мероприятия, составляет программу и подбирает информацию для раздаточного материала, выбирает преподавателей и спикеров, назначает ответственного за проведение мероприятия, при необходимости устанавливает формы контроля знаний для Участников мероприятия;

5.2.7. оповещает Участников мероприятия, выразивших намерение принять участие в мероприятии;

5.2.9. организовывает плановые перерывы на кофе-паузы в течение проведения мероприятия;

5.2.10. по итогам оказания Услуги передает Клиенту результат оказанной Услуги: раздаточный материал;

5.2.11. после предоставления Услуги заполняет Журнал учета регистрации посещаемости Участников мероприятия по форме, установленной Заказчиком и размещенной на сайте Заказчика ([**http://www.amurfondgarant.ru**](http://www.amurfondgarant.ru)).

5.2.12. предоставляет Журнал учета регистрации посещаемости Участников мероприятия на подпись Участнику мероприятия (представителю Участника мероприятия) и предлагает Участникам мероприятия оставить письменный отзыв о мероприятии, собирает данные отзывы.

5.3. В рамках оказания Услуги Заказчик:

5.3.1. Заключает не менее 2 (двух) Договоров с Партнерами (Исполнитель) для оказания 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, а также количество Участников мероприятия, которым может быть оказана Услуга с учетом утвержденной в установленном порядке сметой по организации деятельности Центра поддержки предпринимательства в рамках реализации мероприятия «Создание и обеспечение деятельности центров поддержки предпринимательства»;

5.3.4. оплачивает Исполнителю оказанную Участнику мероприятия 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 Услуг, оказанных Исполнителем Участнику мероприятия, согласно разделу 7 настоящего Стандарта;

5.3.6. утверждает следующие формы документов:

- Анкета участника;

- Журнал учета регистрации посещаемости Участников мероприятия.

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

**6. Результат оказанной Услуги**

6.1. Результатом оказанной Услуги является полученный Участником мероприятия исчерпывающий объем информации в соответствии с пунктом 2.1 настоящего Стандарта, выраженный в форме, установленной подпунктом 5.2.10 пункта 5 настоящего Стандарта.

**7. Контроль предоставления Услуги**

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

7.2. Формами контроля предоставления Услуги являются:

- проверка посещаемости мероприятия и выполнения Исполнителем существенных условий проведения мероприятия, определенных Договором на оказание Услуги, путем визита представителя Заказчика на мероприятие;

- контроль уровня удовлетворенности Участников мероприятия качеством предоставления Услуги Исполнителем, осуществляемый путем опроса Участников мероприятия с использованием телефонной связи;

- рассмотрение Заказчиком обращений Участников мероприятий на действия (бездействие) Исполнителя.

Исполнительный директор

«Фонда содействию кредитования

СМСП Амурской области Шершнева Е.И.