



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области

**09.09.2014**

№ **354**

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», п. 3.1.7 Приказа Минэкономразвития РФ № 411 от 01.07.2014 г. «Об организации проведения конкурсного отбора субъектов Российской Федерации, бюджетам которых в 2014 году предоставляются субсидии из федерального бюджета на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства субъектами Российской Федерации» и в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг», предоставляемой субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории города Заволжья и Городецкого района, Администрация города Заволжья **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Оказание консультационных услуг».
2. Отделу по общим вопросам обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Новости Заволжья» и размещение на официальном сайте Администрации города Заволжья [www.zavnnov.ru](http://www.zavnnov.ru)
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

А.И. Сорокин

## УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
города Заволжья  
от 09.09.2014 № 354

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА предоставления муниципальной услуги "Оказание консультационных услуг"**

#### **1. Общие положения**

##### **1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

«Оказание консультационных услуг» (далее – Услуга) - Администрация города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области.

Ответственным за организацию и предоставление Услуги является Муниципальное бюджетное учреждение «Заволжский бизнес-инкубатор» (далее – Бизнес-инкубатор), расположенное по адресу: 606523, Нижегородская область, Городецкий район, г. Заволжье, ул. Молодежная, д.6, тел. (83161) 3 81 00.

##### **1.2. Область применения стандарта**

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Оказание консультационных услуг», предоставляемую субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории города Заволжья и Городецкого района (далее – СМиСП).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Услуга предоставляется по следующим направлениям:

##### 1) консультирование по вопросам:

- применения нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления, регулирующих деятельность СМиСП;
- налогообложения;
- бухгалтерского учета;
- права;
- финансового посредничества;
- правовой защиты и развития предприятия;
- бизнес-планирования;
- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;
- аренды нежилых помещений, закрепленных за Бизнес-инкубатором;
- получения кредитно-финансовой поддержки;
- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах, финансируемых за счет средств областного или федерального бюджетов;

- участия в конкурсах для СМиСП;
- участия в областных и муниципальных целевых программах развития малого и среднего предпринимательства;
- разработки программного обеспечения;
- связанным со средствами вычислительной техники;
- коммерческой деятельности и управления.

2) обеспечение СМиСП доступной адресной информацией о:

- структурах органов, контролирующей деятельность СМиСП;
- организациях, оказывающих СМиСП широкий спектр услуг (консультационные, финансово-кредитные, лизинговые, образовательные, юридические, аудиторские, маркетинговые, патентные и другие);

3) предоставление информации о проводимых выставках, ярмарках, семинарах, "круглых столах", конференциях, бизнес-форумах;

4) предоставление информации о состоянии малого и среднего предпринимательства в Городецком муниципальном районе и динамике его развития.

Единица измерения Услуги – количество оказанных консультаций.

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

### **1.3. Основные понятия**

В Стандарте используются следующие термины и определения:

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя услуги требования к оказанию муниципальной услуги.

Консультационные услуги - предоставление субъектам малого и среднего предпринимательства консультационных услуг по вопросам ведения бизнеса, обучения, участия в выставках-ярмарках, конкурсах и другое, применения нормативных правовых актов.

Получатели Услуги - субъекты малого и среднего предпринимательства, осуществляющие предпринимательскую деятельность на территории города Заволжья и Городецкого района.

Понятие "субъекты малого и среднего предпринимательства" (далее - СМиСП) используется в рамках Стандартов качества в значении, определенном Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации".

К субъектам малого и среднего предпринимательства относятся внесенные в единый государственный реестр юридических лиц (за исключением государственных и муниципальных унитарных предприятий), а также физические лица, внесенные в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (далее - индивидуальные предприниматели), крестьянские (фермерские) хозяйства, соответствующие следующим условиям:

1) для юридических лиц - суммарная доля участия Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, иностранных юридических лиц, иностранных граждан, общественных и религиозных организаций (объединений), благотворительных и иных фондов в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) указанных юридических лиц не должна

превышать двадцать пять процентов (за исключением активов акционерных инвестиционных фондов и закрытых паевых инвестиционных фондов), доля участия, принадлежащая одному или нескольким юридическим лицам, не являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, не должна превышать двадцать пять процентов;

2) средняя численность работников за предшествующий календарный год не должна превышать:

для микропредприятий - пятнадцати человек;

для малых предприятий - ста человек включительно;

для средних предприятий - двухсот пятидесяти человек включительно.

3) выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год без учета налога на добавленную стоимость не должна превышать предельного значения, установленного постановлением Правительства РФ от 09.02.2013 г. № 101 «О предельных значениях выручки от реализации товаров (работ, услуг) для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства»:

для микропредприятий - 60 млн. рублей;

для малых предприятий - 400 млн. рублей;

для средних предприятий - 1000 млн. рублей.

- зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования «Городецкий муниципальный район».

Качество Услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять информационные потребности получателя услуги при оказании ему консультационной помощи.

#### **1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг**

Настоящий Стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

- Конституции Российской Федерации;

- Федерального закона Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федерального закона Российской Федерации от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

- Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Закона Нижегородской области от 05.12.2008 г. № 171-З "О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области";

- постановления администрации Городецкого муниципального района Нижегородской области от 13.05.2013 г. № 1504 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых в соответствии с муниципальными заданиями»;

- постановления Администрации города Заволжья Городецкого района Нижегородской области от 01.07.2011 № 290 (с изм. от 25.11.2011 г. № 547) "Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг(работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов

деятельности».

### **1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте**

Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, сведения о получателях услуги);

1.5.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми оказываются консультационные услуги СМиСП;

1.5.3. Наличие технического оснащения для оказания консультационных услуг;

1.5.4. Наличие требований к местам предоставления муниципальной услуги;

1.5.5. Наличие системы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

1.5.6. Наличие квалифицированных кадров с высшим образованием, подтвержденным документами об образовании.

## **2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг**

### **2.1. Качество услуги по оказанию консультационных услуг**

#### **2.1.1. Сведения об Услуге:**

Содержание услуги по оказанию консультационных услуг:

1) консультирование по вопросам:

- применения нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления, регулирующих деятельность СМиСП;

- налогообложения;

- бухгалтерского учета;

- права;

- финансового посредничества;

- правовой защиты и развития предприятия;

- бизнес-планирования;

- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;

- аренды нежилых помещений, закрепленных за Бизнес-инкубатором;

- получения кредитно-финансовой поддержки;

- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах, финансируемых за счет средств областного или федерального бюджетов;

- участия в конкурсах для СМиСП;

- участия в областных и муниципальных целевых программах развития малого и среднего предпринимательства;

- разработки программного обеспечения;

- связанным со средствами вычислительной техники;

- коммерческой деятельности и управления.

2) обеспечение СМиСП доступной адресной информацией о:

- структурах органов, контролирующих деятельность СМиСП;

- организациях, оказывающих СМиСП широкий спектр услуг (консультационные, финансово-кредитные, лизинговые, образовательные, юридические, аудиторские, маркетинговые, патентные и другие);

3) предоставление информации о проводимых выставках, ярмарках, семинарах, "круглых столах", конференциях, бизнес-форумах;

4) предоставление информации о состоянии малого и среднего

предпринимательства в Городецком муниципальном районе и динамике его развития.

**Потребителями Услуги** являются субъекты малого и среднего предпринимательства, осуществляющие предпринимательскую деятельность на территории города Заволжья и Городецкого района.

### **2.1.2. Документы, регламентирующие деятельность организации:**

Услуга предоставляется Бизнес-инкубатором, функционирующим в соответствии со следующими основными документами:

- Устав Бизнес-инкубатора;
- Положение о муниципальном бюджетном учреждении «Заволжский бизнес-инкубатор»;
- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации «Об организации проведения конкурсного отбора субъектов Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии из федерального бюджета на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства субъектами Российской Федерации»;
- санитарные правила и нормы.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение СМиСП консультационной поддержки, а также удовлетворенность качеством, своевременностью и полнотой полученной услуги.

### **2.1.3. Условия размещения и режим работы организации**

Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга:

- Вход в здание Бизнес-инкубатора оборудуется табличкой (вывеской), содержащей наименование организации.
- Информационные таблички размещаются в холле Бизнес-инкубатора таким образом, чтобы они были хорошо видны гражданам.
- Прием заявителей осуществляется в кабинетах.
- Вход в кабинет оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета и наименованием отдела (либо специалиста), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги.
- Рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, а также печатающим устройствам.
- Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть комфортными для заявителей, соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам, оборудованными системами (средствами) пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, количество мест не должно составлять менее 2 (Двух).
- В помещениях Бизнес-инкубатора должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические нормы по освещенности, температурному режиму и чистоте помещения.
- На территории Бизнес-инкубатора должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации посетителей в случае пожара или иных стихийных бедствий.
- Бизнес-инкубатор должен быть оборудован туалетными комнатами, доступными для посетителей.

Прием заявителей для предоставления Услуги осуществляется:

- непосредственно в Бизнес-инкубаторе по адресу: 606523, Нижегородская область, г.Заволжье, ул. Молодежная, д.6, каб. №№ 103, 105, 106, 107;
- по телефону: (831 61) 3 81 00;
- электронной почте: [info@biz-zvl.ru](mailto:info@biz-zvl.ru).

Прием заявителей осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни:

Понедельник – четверг с 8.00 до 17.00 час.

Пятница с 8.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв с 12.00 до 12.48 час.

Выходные дни суббота, воскресенье.

#### **2.1.4. Техническое оснащение организации**

Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Техническое оборудование, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное техническое оборудование, аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Условия обслуживания получателей Услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей Услуг и окружающей среды.

Техническое оборудование мест оказания Услуг должно соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

Каждое рабочее место в Бизнес-инкубаторе должно быть оснащено компьютером, принтером (индивидуального и (или) коллективного доступа) и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь.

Не менее 80% рабочих мест Бизнес-инкубатора должны быть обеспечены доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Бизнес-инкубатор должен быть оснащен оргтехникой для коллективного доступа: факс, копировальный аппарат, сканер, цветной принтер, телефонная мини-АТС.

Бизнес-инкубатор должен иметь в наличии не менее одной переговорной комнаты, оборудованной мебелью и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь и не менее одного зала для проведения лекций, семинаров и других обучающих занятий, оборудованного мебелью, проектором и телефоном с выходом на городскую и междугородную связь.

В целях полного, актуального и достоверного консультирования получателей Услуги, Бизнес-инкубатор должен быть оснащен справочно-правовой системой «Консультант Плюс» или «Гарант».

#### **2.1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация**

Бизнес-инкубатор должен располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для оказания Услуги надлежащего качества.

Каждый специалист Бизнес-инкубатора, непосредственно занимающийся оказанием Услуг, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.

У каждого специалиста должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Бизнес-инкубатора должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При предоставлении Услуги работники Бизнес-инкубатора должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

### **2.1.6. Требование к технологии оказания услуги**

Срок предоставления Услуги:

не более 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

Срок регистрации обращения составляет не более 15 минут.

В случае если для оказания Услуги СМиСП требуется дополнительная информация (консультации соответствующих органов исполнительной власти или контрольно-разрешительных органов), Бизнес-инкубатор в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения направляет заявление в соответствующий орган исполнительной власти или контрольно-разрешительный орган. В этом случае срок рассмотрения обращения может быть продлен до одного месяца, о чем заявителю должен быть дан промежуточный ответ.

Услуги предоставляются:

- на личном приеме;
- по телефону;
- по письменным обращениям, в том числе посредством электронной почты.

Электронный адрес для направления обращений: [info@biz-zvl.ru](mailto:info@biz-zvl.ru).

Основными требованиями к оказанию Услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Специалисты при общении с СМиСП (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к СМиСП, не унижая их чести и достоинства. Устное консультирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить СМиСП представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце устного консультирования специалист, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалисты, осуществляющие устное консультирование, не вправе



осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения СМиСП.

Специалист, осуществляющий индивидуальное консультирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов, может предложить СМиСП обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

Письменные обращения об оказании консультационных услуг подаются по форме согласно Приложению 1 к настоящим Стандартам (далее - заявления) СМиСП:

- передают для рассмотрения лично;
- направляют почтовым отправлением в адрес Бизнес-инкубатора для рассмотрения.

В своем обращении СМиСП излагает суть необходимой консультационной или организационной поддержки.

При необходимости в подтверждение своих доводов СМиСП прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае отсутствия в письменном обращении наименования СМиСП, направившего обращение, и (или) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения СМиСП.

Основания для отказа в рассмотрении письменных обращений.

- Обращения СМиСП, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы в адрес специалистов Бизнес-инкубатора, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов. При этом СМиСП, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или иные организации в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается СМиСП, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Бизнес-инкубатор ведет учет оказанных консультационных услуг СМиСП в Журнале регистраций консультаций МБУ «ЗБИ» по форме № 1, согласно Приложению № 2 к настоящему Стандарту; готовит отчет по количеству оказанных услуг и ежеквартально представляет его в Администрацию города Заволжья.

#### **2.1.7. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения их заявления, в досудебном и судебном порядке.

Досудебный порядок обжалования решений, действия (бездействия) специалистов предусматривает подачу обращения заявителем в Бизнес-инкубатор.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, при личном приеме, в электронной форме, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

В Бизнес-инкубатор жалоба подается:

- по почте по адресу: 606523, Нижегородская область, Городецкий район, город Заволжье, ул. Молодежная, д.6;

- на электронный адрес: [info@biz-zvl.ru](mailto:info@biz-zvl.ru);

- на официальный сайт: [www.biz-zvl.ru](http://www.biz-zvl.ru).

Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, который подает обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

- дату и личную подпись заявителя.

Дополнительно в жалобе указывается причина несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом, предоставляющим муниципальную

услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Письменный ответ на жалобу не дается, в случае если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес (анонимная жалоба), по которой должен быть направлен ответ;
- текст и почтовый адрес жалобы не подлежат прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае специалист вправе принять решение о необоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу);
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, некорректные высказывания, угрозы в адрес специалиста.

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента учета такой жалобы.

В случае если по жалобе требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 5 дней по решению специалиста, участвующего в предоставлении услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Бизнес-инкубатор незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### **2.1.8. Информационное сопровождение деятельности организации**

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о предоставляемой Услуге на официальном сайте Бизнес-инкубатора: [www.biz-zvl.ru](http://www.biz-zvl.ru);
- информационных стендов, размещенных в Бизнес-инкубаторе;
- потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

Бизнес-инкубатор обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **2.1.9. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей услугу**

Основными задачами контроля за исполнением муниципальной услуги:

- а) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

г) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за деятельностью Бизнес-инкубатора осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

**Внутренний контроль** за сроками, полнотой и качеством исполнения специалистами положений Стандартов и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, осуществляется директором Бизнес-инкубатора.

**Внешний контроль** за исполнением Стандартов по предоставлению муниципальной услуги Бизнес-инкубатором осуществляется Администрацией города Заволжья.

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги в Бизнес-инкубаторе анализируются по каждому сотруднику Бизнес-инкубатора с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, внесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

#### **2.1.10. Ответственность за качество оказания Услуг**

Работа Бизнес-инкубатора по предоставлению Услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества Услуги.

Руководитель Бизнес-инкубатора обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Бизнес-инкубатора;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Бизнес-инкубатора, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

Специалисты, ответственные за предоставление Услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления Услуги.

Персональная ответственность специалистов, ответственных за предоставление Услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **2.1.11. Критерии оценки качества услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуг являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

Показателем для оценки качества оказания Услуги является количество оказанных консультаций (не менее 200 консультаций в год) и отсутствие жалоб со стороны посетителей.

---

**Приложение 1**  
к Стандарту качества по предоставлению  
муниципальной услуги «Оказание  
консультационных услуг»

**Форма заявления**

Директору МБУ «ЗБИ»

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование организации,  
Ф.И.О. предпринимателя, адрес,  
ИНН, ОГРН, контактный телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу оказать консультационную услугу по следующему(им) вопросу(ам)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(излагается вопрос по темам)

---

---

Копию свидетельства о регистрации в налоговом органе прилагаю.

Руководитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение 2  
к Стандарту качества по предоставлению  
муниципальной услуги «Оказание  
консультационных услуг»

Форма № 1.  
Журнал регистраций консультаций МБУ «ЗБИ».

№ п/п	Дата обращения (дата поступления запроса)	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Отметка о состоянии обращения (выполнен, в работе, перенос сроков)