Администрация городского округа город Бор

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 26.10.2022 № 5497

Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»

В целях реализации муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства городского округа г. Бор», утвержденной постановлением администрации городского округа г. Бор от 03.11.2016 № 5179, в соответствии с Федеральным Законом от 24.07.2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 05.12.2008 года № 171-З «О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области», постановлением администрации городского округа г. Бор от 27.06.2011 № 3005 «Об утверждении порядка осуществления органами местного самоуправления городского округа город Бор Нижегородской области функций и полномочий учредителя муниципальных учреждений городского округа город Бор Нижегородской области», администрация городского округа г. Бор постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Стандарт).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора Муниципального автономного учреждения городского округа г. Бор «Борский бизнес-инкубатор».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Общему отделу администрации городского округа город Бор (Е.А. Копцова) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Бор сегодня», сетевом издании «Бор оффициал» и размещение на официальном сайте [www.borcity.ru](http://www.borcity.ru).

Глава местного самоуправления А.В. Боровский

Т.В. Харчева

37-151

Утвержден

 постановлением администрации

городского округа г. Бор

от 26.10.2022 № 5497

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

(далее – Стандарт)

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Область применения Стандарта**

1.1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории городского округа город Бор Нижегородской области.

1.1.2. 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 муниципальной услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальной услуги.

**1.2. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги**

1.2.1. Разработчиком настоящего Стандарта является Администрация городского округа город Бор Нижегородской области.

1.2.2. Ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги является Муниципальное автономное учреждение «Борский бизнес-инкубатор» (далее - Бизнес-инкубатор, Учреждение), расположенное по адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ж/р Паново, ул. Слободская, д. 1 «А», тел. 8(83159) 2-74-60.

**1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте**

1.3.1. Административное действие – предусмотренное Стандартом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Административная процедура - логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, имеющая конечный результат.

1.3.3. Должностное лицо - сотрудник Бизнес-инкубатора, выполняющий административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя муниципальной услуги.

1.3.5. Муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

1.3.6. Муниципальная услуга — это услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги.

1.3.7. Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства – предоставление услуг по организации и содействию в проведении семинаров, совещаний, «круглых столов» и иных мероприятий.

1.3.8. Понятие «субъекты малого и среднего предпринимательства» используется в рамках Стандарта качества в значении, определенном Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

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

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

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

* Конституции Российской Федерации;
* Гражданского кодекса Российской Федерации;
* Федерального закона от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федерального закона от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
* Закона Нижегородской области от 05.12.2008 N 171-З «О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области»;
* Муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства городского округа г. Бор», утвержденной Постановлением Администрации городского округа г. Бор от 03.11.2016 № 5179.
* иных нормативно-правовых актов.

**1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:**

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

1.5.2. Наличие технического оснащения для оказания муниципальной услуги.

1.5.3. Наличие требований к местам предоставления муниципальной услуги.

1.5.4. Наличие системы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

1.5.5. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещений Бизнес-инкубатора.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Сведения о муниципальной услуге**

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

2.1.2. Содержание муниципальной услуги: предоставление услуг по организации и содействию в проведении семинаров, совещаний, «круглых столов» и иных мероприятий.

2.1.3. Показатель объема муниципальной услуги - количество субъектов малого предпринимательства, обратившихся за услугой. При формировании отчета о выполнении муниципального задания учитывается количество посещений мероприятий (семинаров, совещаний, «круглых столом») субъектом малого предпринимательства.

2.1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение получателем муниципальных услуг консультационно-информационной поддержки, а также удовлетворенность качеством, своевременностью и полнотой полученной муниципальной услуги.

**2.2. Требования к технологии оказания услуги.**

2.2.1. Основанием для начала процедуры оказания муниципальной услуги является план работы МАУ «Борский бизнес-инкубатор», утверждаемый ежегодно.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется посредством выполнения следующих административных действий:

До начала мероприятия проводятся следующие административные действия:

* сотрудник ответственного структурного подразделения Учреждения обозначает формат проведения предстоящего мероприятия в соответствии с утвержденным планом работы МАУ «Борский бизнес-инкубатор», сроки, а также потенциальную аудиторию и количество участников;
* за 10 рабочих дней до проведения мероприятия проводится составление информации о предстоящем мероприятии;
* разрабатывается приказ о проведении мероприятия;
* должностное лицо, ответственное за оказание муниципальной услуги обеспечивает размещение анонса мероприятия в сети Интернет;
* проводится рассылка информации о мероприятии потенциальным участникам;
* предварительная регистрация до начала мероприятия осуществляется лично, по телефону, а также посредством использования электронной почты, заполняется электронная форма регистрации.

2.2.3. В день проведения мероприятия проводятся следующие административные действия:

* рассылка приглашений участникам мероприятия в онлайн формате, включающих в себя идентификатор и пароль для входа в онлайн-конференцию;
* участниками, присутствующими лично заполняется лист регистрации согласно утвержденной формы (Приложение 1);
* по итогам проведения мероприятия специалистами осуществляется сбор обратной связи (отзывов) о качестве проведения мероприятия, готовится отчет о мероприятии;

2.2.4. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация участника мероприятия в листе регистрации по форме согласно Приложения 1 к настоящему стандарту.

2.2.5. Бизнес-инкубатор ведет учет субъектов малого и среднего предпринимательства (участников мероприятия) в листе регистрации.

**3. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ**

3.1. Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется посредством опубликования информации о предоставляемой Услуге на официальном сайте Бизнес-инкубатора: https://maubbi.ru/; на информационных стендах, размещенных в Бизнес-инкубаторе; иных телекоммуникационных средствах.

3.2. Бизнес-инкубатор обязан довести до сведения получателей муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

**4. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

4.1. Основные задачи 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.

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

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

4.4. Внешний контроль осуществляется администрацией в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных автономных, бюджетных и казенных учреждений городского округа город Бор Нижегородской области, утвержденным постановлением администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 25.10.2016 № 4980 (в актуальной редакции).

Администрация осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности МАУ «Борский бизнес-инкубатор» и плановых или внеплановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальных услуг.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

5.1 Работа Бизнес-инкубатора по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

5.2 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 муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

5.3. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

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

**6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

6.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к муниципальной услуге осуществляются в целях:

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества муниципальной услуги (управление качеством);

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения одинаковых муниципальных услуг различными исполнителями.

6.2. Для контроля за соблюдением общих требований к муниципальной услуге следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания муниципальной услуги путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, планов мероприятий и т. д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий, предназначенных (в т.ч. временно) для оказания муниципальной услуги, работников, занятых в предоставлении муниципальной услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т. д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания муниципальной услуги (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества муниципальной услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- анализ жалоб, предложений и комментариев получателей.

6.3. Основными критериями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом и иными нормативными документами требованиями ее предоставления;

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

6.4. Показателями для оценки качества оказания муниципальной услуги являются:

- отсутствие или наличие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги.

6.5. Мониторинг мнения получателей услуг, участвующих в мероприятиях, производится на основании анализа анкет согласно Приложению №2 к настоящему стандарту. Анализ анкет производится по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели (индикаторы) объема и качества | Формула (анализ анкет) | Ед. изм |
| 1 | Индекс удовлетворенности получателей услуги (мероприятия) | И = Nуд/N\*100%Nуд – количество потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел. N – количество потребителей, воспользовавшихся услугой, чел.  | % - процент (код ОКЕИ 744) |

6.6. Допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (процентов) – в соответствии с муниципальным заданием.

Приложение 1

 к Стандарту качества

по предоставлению муниципальной услуги,

утвержденному Постановлением администрации

городского округа г. Бор Нижегородской области

от 26.10.2022 № 5497

Лист регистрации участников мероприятий

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О. участника** | **Наименование организации** | **Должность** | **Контактная информация****(телефон, e-mail)** | **Подпись**  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

 к Стандарту качества

по предоставлению муниципальной услуги,

утвержденному Постановлением администрации

городского округа г. Бор Нижегородской области

от 26.10.2022 № 5497

АНКЕТИРОВАНИЕ

участников мероприятий, проводимых в МАУ «Борский бизнес-инкубатор»

1. Наименование организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ФИО, должность и контактный телефон представителя организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Оцените качество предоставляемых услуг МАУ «Борский бизнес-инкубатор» по 5-бальной шкале, где 1 – плохо, 5 – отлично
* Актуальность темы мероприятия
* Содержания мероприятия
* Форма проведения мероприятия
* Организация мероприятия
* Компетентность лектора в рассматриваемых вопросах
* Информационно-методическая оснащенность работы

(раздаточный материал, наличие всей необходимой

для работы информации)

1. Темы семинаров, которые Вы бы хотели посетить

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Ваши предложения по организации дальнейших мероприятий в МАУ «Борский бизнес-инкубатор»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо!