



Администрация Городецкого муниципального округа
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.03.2024

1006

№ _____

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

В целях обеспечения качества выполнения муниципальных услуг (работ) и в соответствии с постановлением администрации Городецкого муниципального района Нижегородской области от 24.02.2022 № 382 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями» администрация Городецкого муниципального округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» в отношении муниципальных учреждений Городецкого муниципального округа Нижегородской области.

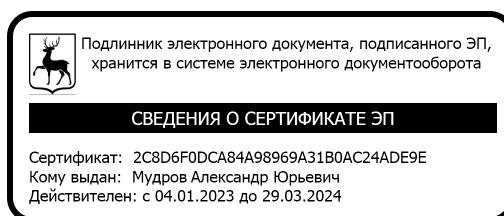
2. Признать утратившим силу постановление администрации Городецкого муниципального района Нижегородской области от 03.08.2018 № 2381 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Городецкий вестник» и разместить на официальном сайте Городецкого муниципального округа Нижегородской области.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 1 января 2024г.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела планирования, учета и отчетности – главного бухгалтера Минееву А.М.

Глава местного самоуправления



А.Ю.Мудров

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ
И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ СУБЪЕКТАМ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»
В ОТНОШЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
ГОРОДЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик стандарта

1.1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) - администрация Городецкого муниципального округа Нижегородской области.

1.1.2. Ответственными за организацию и предоставление услуги являются:

- муниципальное бюджетное учреждение «Бизнес-инкубатор Городецкого муниципального округа» (далее – МБУ «БИГМО») расположенное по адресу: 606502, Нижегородская область, г. Городец, пл. Пролетарская, д. 15, телефон: 8 (83161) 2-47-22, e-mail: bigr5248@mail.ru;

- муниципальное бюджетное учреждение «Заволжский бизнес-инкубатор» (далее – МБУ «ЗБИ») расположенное по адресу: 606525, Нижегородская область, г. Заволжье, ул. Молодежная, д. 6, телефон: 8 (83161) 3-81-00, e-mail: biz-zvl@mail.ru.

1.2. Область применения Стандарта

1.2.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства», предоставляемую субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – СМ и СП), осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории Городецкого муниципального округа Нижегородской области.

1.2.2. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение, ее оформление и регистрацию, получение, оценку качества и рассмотрение жалоб

(претензий) потребителей муниципальной услуги.

1.3. Основные понятия

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя требования к оказанию муниципальной услуги;

- муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

- муниципальная услуга – это услуга, оказываемая учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) муниципальных услуг.

- информационно-консультационные услуги – предоставление СМ и СП консультационных услуг по вопросам ведения бизнеса, обучения, участия в выставках-ярмарках, конкурсах и другое, применения нормативных правовых актов;

- административная процедура – логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, имеющая конечный результат;

- должностное лицо – сотрудник бизнес-инкубатора, выполняющий административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги;

- качество муниципальной услуги – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять информационные потребности получателя муниципальной услуги при оказании ему консультационной помощи. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги – процент.

- субъекты малого и среднего предпринимательства – юридические лица, внесенные в Единый государственный реестр юридических лиц (за исключением государственных и муниципальных унитарных предприятий), физические лица, внесенные в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (далее – индивидуальные предприниматели), крестьянские (фермерские) хозяйства, физические лица – плательщики налога на профессиональный доход (ФЛ на НПД).

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

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ

«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями);

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);

- Закон Нижегородской области от 05.12.2008 г. № 171-З «О развитии малого и среднего предпринимательства в Нижегородской области» (с изменениями);

- постановление администрации Городецкого муниципального района Нижегородской области от 16.12.2022 г. № 3683 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями» (с изменениями);

- приказ министерства финансов Нижегородской области от 26.12.2017 г. № 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ Нижегородской области» (с изменениями);

- постановление администрации Городецкого муниципального района Нижегородской области от 10.11.2022 г. № 3253 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями на территории Городецкого муниципального округа Нижегородской области» (с изменениями);

- иные нормативно-правовые акты.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте

- наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, сведения о получателях услуги);

- документы, в соответствии с которыми оказываются консультационные услуги СМ и СП;

- наличие технического оснащения для оказания консультационных услуг;

- наличие требований к местам предоставления муниципальной услуги;

- система контроля за предоставлением муниципальной услуги;

- наличие квалифицированных кадров с высшим образованием, подтвержденным документами об образовании;

- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности;

- иные факторы.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Сведения о муниципальной услуге

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информационной и консультационной поддержки СМ и СП».

2.1.2. Содержание муниципальной услуги – «Предоставление информационной и консультационной поддержки СМ и СП».

2.1.3. Муниципальная услуга предоставляется по следующим направлениям:

1) Консультирование по вопросам:

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

- налогообложения;

- бухгалтерского учета;

- права;

- финансового посредничества;

- правовой защиты и развития предприятия;

- бизнес-планирования;

- регистрации субъектов предпринимательской деятельности;

- аренды нежилых помещений, закрепленных за бизнес-инкубатором;

- участия в образовательных проектах, в том числе в семинарах;

- участия в конкурсах для СМ и СП;

- участия в областных и муниципальных программах развития СМ и СП;

- получения кредитно-финансовой поддержки;

- коммерческой деятельности и управления;

2) Обеспечение СМ и СП доступной адресной информацией о:

- структурах органов, контролирующих деятельность СМ и СП;

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

- проводимых выставках, ярмарках, семинарах, круглых столах, конференциях, бизнес-форумах;

- состоянии малого и среднего предпринимательства в Городецком муниципальном округе и динамике его развития;

- информационных ресурсах для СМ и СП.

3) Предоставление услуг по организации и содействию в проведении семинаров, совещаний, «круглых столов» и иных мероприятий.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность организации

- Устав учреждения;

- нормативные правовые акты учредителя учреждения;

- приказы и распоряжения директора учреждения;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения и др.

- приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 14.03.2019 г. № 125 «Об утверждении требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых

предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации в целях достижения целей, показателей и результатов региональных проектов, обеспечивающих достижение целей, показателей и результатов федеральных проектов, входящих в состав национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», и требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»;

- в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации бизнес-инкубатору при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.3. Условия размещения и режим работы организации

2.3.1. Вход в здание бизнес-инкубатора оборудуется табличкой (вывеской), содержащей наименование и режим работы организации.

2.3.2. Информационные таблички размещаются в холле бизнес-инкубатора таким образом, чтобы они были хорошо видны гражданам.

2.3.3. Прием заявителей осуществляется в кабинетах. Вход в кабинет оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета и наименования отдела (либо специалиста), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги.

2.3.4. Рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, а также печатающим устройствам.

2.3.5. Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть комфортными для заявителей, соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам, оборудованными системами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.3.6. Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется:

	Для БИГМО	Для ЗБИ
Непосредственно в помещении бизнес-инкубатора по адресу:	Нижегородская область, г. Городец, пл. Пролетарская, д. 15.	Нижегородская область г. Заволжье, ул. Молодежная, д. 6, каб. № 103-107
по телефону:	8 (83161) 94722	8 (83161) 38100
по электронной почте:	bigr5248@mail.ru	biz-zvl@mail.ru

Прием заявителей осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни:	
Понедельник – четверг	с 8.00 до 17.00
Пятница	с 8.00 до 16.00
Обеденный перерыв	с 12.00 до 12.48
Выходные дни	суббота, воскресенье

2.4. Техническое оснащение организации

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

2.4.2. 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.

2.4.3. Условия обслуживания получателей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей муниципальной услуги и окружающей среды.

2.4.4. Техническое оборудование мест оказания муниципальной услуги должно соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

2.4.5. Каждое рабочее место в учреждении должно быть оснащено компьютером, принтером, телефоном с выходом на городскую и междугородную связь, доступом в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

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

2.4.7. 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.

2.4.8. В целях полного, актуального и достоверного консультирования получателей муниципальной услуги бизнес-инкубатор должен быть оснащен справочно-правовой системой.

2.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация

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

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

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

2.5.4. У каждого специалиста должны быть должностные инструкции.

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

2.5.6. При предоставлении муниципальной услуги работники бизнес-инкубатора должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Особенности процесса выполнения муниципальной услуги

3.1.1. Срок предоставления муниципальной 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.

3.1.2. В случае если для оказания муниципальной услуги СМ и СП 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.

3.1.3. Формы предоставления муниципальной услуги:

- личный прием;
- по телефону;
- по письменным обращениям, в том числе посредством электронной почты.

3.1.4. Основными требованиями к оказанию муниципальной услуги являются:

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

3.1.5. Специалисты при общении с СМ и СП (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к СМ и СП, 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 свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить СМ и СП 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).

3.1.6. 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 СМ и СП.

3.1.7. 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 СМ и СП обратиться за необходимой информацией о порядке оказания муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

3.1.8. Письменные обращения об оказании консультационных услуг подаются по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Стандарту (далее – заявления), СМ и СП:

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

В своем обращении СМ и СП излагает суть необходимой консультационной или организационной поддержки.

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

Регистрация услуги (очной или по телефону) производится специалистом в автоматизированной информационной системе (АИС), определенной для данных целей Министерством экономического развития РФ путем создания заявки в соответствии с методикой работы в конкретной АИС.

Специалист должен заполнить в АИС следующие обязательные данные:

- данные о получателе поддержки;
- дата, срок и период оказания поддержки.

При наличии сведений потребуется заполнить чекбокс отношения к социальному предприятию и начинающему предприятию, даты принятия решения о прекращении оказания поддержки, чекбокс наличия информации о наличии нарушения порядка и условий предоставления поддержки, чекбокс информации о нецелевом использовании средств поддержки, номер допущенного нарушения, описание нарушения, дата выявления нарушения, меры, примененные к получателю поддержки.

Заявитель может самостоятельно произвести регистрацию заявки на дистанционное консультирование и определить бизнес-инкубатор как организацию инфраструктуры поддержки для оказания консультации. В этом случае специалист бизнес-инкубатора, отслеживающий поступление заявок в АИС, руководствуясь методикой по работе в АИС производит доработку заявки.

Специалист, оказывающий консультацию, оформляет ход проведения консультации в АИС. Результатом предоставления услуги должен быть статус «Завершена» в АИС.

В случае отсутствия в письменном обращении наименования СМ и СП, 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 СМ и СП.

Основания для отказа в рассмотрении письменных обращений:

- обращения СМ и СП, в которых содержатся вопросы не относящиеся к ведению бизнес-инкубатора;
- обращения СМ и СП, 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 СМ и СП, 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 СМ и СП, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Информирование потребителей услуги осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о предоставляемой услуге на официальном сайте учреждения;
- информационных стендов, размещенных в учреждении;

4.2. Бизнес-инкубатор обязан довести до сведения потребителей муниципальной услуги свои наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. 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.

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

5.1.2. 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.

5.1.3. Внешний контроль за исполнением Стандарта по предоставлению муниципальной услуги бизнес-инкубатором осуществляется администрацией Городецкого муниципального округа.

5.1.4. Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной 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 муниципальной услуги).

5.2. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

5.2.1. Работа бизнес-инкубатора по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуги.

5.2.2. 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 настоящим Стандартом;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги и настоящего Стандарта.

5.2.3. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления муниципальной услуги.

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

5.3. Критерии оценки качества муниципальной услуги

5.3.1. Контроль и оценка соблюдения общих требований к муниципальным услугам осуществляются в целях:

- определения соответствия качества муниципальных услуг, требованиям нормативной документации и/или потребителя (процесс предоставления муниципальной услуги, тип учреждения/организации, персонал, занятый в оказании муниципальной услуги);
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества муниципальных услуг (управление качеством);

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

5.3.2. Для контроля за соблюдением общих требований к муниципальным услугам следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания муниципальных услуг 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 муниципальных услуг, работников, занятых в предоставлении муниципальных услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т. д.);

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

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений/организаций.

5.3.3. В целях повышения качества муниципальных услуг целесообразно проводить социологические исследования по следующим основным направлениям:

- исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.

5.3.4. Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей муниципальных услуг с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей муниципальных услуг, оценка результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

- и другие.

5.3.5. Основными критериями качества предоставления муниципальных услуг в области предоставления государственных (муниципальных) услуг СМ и СП организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов СМ и СП являются:

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

- результативность предоставления муниципальной услуги, определяемая степенью соответствия фактического уровня предоставления планируемым объемом и содержанию;

- соответствие спросу населения на соответствующие муниципальные услуги.

5.3.6. Показателями для оценки качества оказания информационно-консультационной услуги являются:

- отсутствие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей доступностью и качеством муниципальной услуги, полученная на основании мониторинга их мнения. Мониторинг производится на основании устного опроса потребителей по итогам проведения консультации с проставлением оценки в журнале регистрации консультаций согласно Приложению №2.

Мониторинг мнения получателей муниципальных услуг, участвующих в мероприятиях производится на основании анализа анкет согласно Приложения №3. Анализ анкет производится по формуле:

$$Y = \sum N_6 / \sum N_{6\max} * 100\%, \text{ где}$$

Y – уровень удовлетворенности потребителя;

N_6 – общее суммарное количество баллов, проставленных потребителем;

$N_{6\max}$ – общее максимально возможное суммарное количество баллов.

Система показателей (индикаторов) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества	Формула (анализ анкет)	Ед. изм.	Значения индикаторов
1	Индекс удовлетворенности получателей услуги (консультации)	$I = N_{уд} / N * 100\%$ $N_{уд}$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг, чел. N – количество потребителей, воспользовавшихся услугой, чел.	% - процент (код ОКЕИ 744)	95
2	Индекс удовлетворенности получателей услуги (мероприятия)	$I = \sum Y / n * 100\%$ $\sum Y$ – сумма показателей уровня удовлетворенности всех опрошенных потребителей; n – количество опрошенных потребителей	% - процент (код ОКЕИ 744)	95

Допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей качества муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (процентов) – 5%.

Приложение № 1
к Стандарту качества
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информационной
и консультационной поддержки
субъектам малого и среднего
предпринимательства»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору

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 № 3
к Стандарту качества
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информационной и
консультационной поддержки
субъектам малого и среднего
предпринимательства»

АНКЕТИРОВАНИЕ
участников мероприятий

1. Наименование организации

2. ФИО, должность и контрактный телефон представителя организации

3. Оцените качество предоставляемых услуг по 5 бальной шкале, где 1 – плохо, 5- отлично.

Актуальность темы мероприятия

Содержание мероприятия

Форма проведения мероприятия

Организация мероприятия

Компетентность лектора в рассматриваемых вопросах

• информационно-методическая оснащенность работы (раздаточный материал, наличие всей необходимой для работы информации)

4. Темы семинаров, которые Вы бы хотели посетить

5. Ваши предложения по организации дальнейших мероприятий

Спасибо!