

Некоммерческая организация «Фонд развития экономики и прямых инвестиций Чукотского автономного округа»

УТВЕРЖДЕН

Приказом Директора
Фонда
№ 7-ОД от «31» января 2022г.

**Регламент оказания услуг
в Центре «Мой бизнес»**

г. Анадырь
2022 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг в Центре "Мой бизнес" подготовлен в соответствии с законодательством Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом N 209-ФЗ от 24 июля 2007 года "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации", приказом Министерства экономического развития Российской Федерации N 142 от 26.03.2021 "Об утверждении Требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», 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" и другими нормативно-правовыми актами (далее - Регламент).

1.2. Настоящий Регламент определяет общие положения, основные принципы и условия предоставления услуг, порядок оказания услуг, этапы их предоставления, стандарты качества предоставления услуг в Центре "Мой бизнес".

1.3. Целью настоящего Регламента является обеспечение единого подхода к предоставлению услуг в центре «Мой бизнес», обеспечение эффективного процесса взаимодействия работников центра «Мой бизнес» с заявителями при оказании комплекса услуг, сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», а также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности.

1.4. Управление деятельностью Центра "Мой бизнес" осуществляется Единым органом управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки. Некоммерческая организация «Фонд развития экономики и прямых инвестиций Чукотского автономного округа» осуществляет функции Единого органа управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки в соответствии с Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 14 июня 2018 г. N 211 «О едином органе управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чукотского автономного округа».

1.5. В настоящем Регламенте используются следующие термины:

Заявитель (Клиент) - субъект МСП, либо его уполномоченный представитель, физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», физическое лицо, заинтересованное в начале осуществления предпринимательской деятельности, обратившиеся за получением услуг в Центр «Мой Бизнес».

Зона ожидания, информирования и обслуживания – первый этаж Центра «Мой Бизнес», расположенного по адресу Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Тевлянто, д. 1.

Исполнитель (Партнер Фонда) - юридическое лицо (в том числе консалтинговые и аудиторские компании), физическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, либо физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», выразившие готовность оказать услугу (выполнить работу), запрашиваемую Заявителем, при этом подтвердившие уровень квалификации и другие требования, предъявляемые Исполнителю для оказания данной услуги (выполнения работы), в соответствии с внутренними нормативными документами Фонда.

Организация инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чукотского автономного округа (организация инфраструктуры поддержки) - организация, осуществляющая деятельность в целях развития малого и среднего предпринимательства в соответствии с государственными программами (подпрограммами) Российской Федерации, государственными программами (подпрограммами) субъектов Российской Федерации,

Федерации и муниципальными программами (подпрограммами), содержащими мероприятия, направленные на развитие малого и среднего предпринимательства.

Субъект малого и среднего предпринимательства (далее – субъект МСП, СМСП) – юридические лица, крестьянские (фермерские) хозяйства и индивидуальные предприниматели, отнесенные к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24 июля 2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», сведения о которых внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

Услуга Центра «Мой Бизнес» – консультационная или иная форма поддержки, оказываемая Фондом, в том числе с привлечением сторонних организаций (Исполнителей), или организациями инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства Чукотского автономного округа или их представителями, располагающимися на площадях Центра «Мой Бизнес».

Физические лица - физические лица, заинтересованные в осуществлении предпринимательской деятельности на территории Чукотского автономного округа.

Физические лица, применяющие НПД – физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятый).

Фонд – Некоммерческая организация «Фонд развития экономики и прямых инвестиций Чукотского автономного округа».

Центр "Мой бизнес" - это объект недвижимости или совокупность объектов недвижимости, находящихся в шаговой доступности друг от друга, оформленные в соответствии с руководством по использованию базовых констант фирменного стиля для Центра "Мой бизнес", предназначенных для организации оказания комплекса услуг, сервисов и мер поддержки Клиентам, в том числе размещения на площадях центра "Мой бизнес" инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и (или) их представителей, управляемая единым органом управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

ЦП МСП (цифровая платформа МСП) – государственная платформа поддержки предпринимателей и тех, кто планирует начать свой бизнес.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных федеральным законодательством и нормативными правовыми актами Чукотского автономного округа.

1.6. На площадях Центра "Мой бизнес" располагаются организации или представители организаций инфраструктуры поддержки с целью приема запросов (заявок) и оказания услуг Клиентам.

Под организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чукотского автономного округа, в настоящем Регламенте рассматриваются структурные подразделения Некоммерческой организации «Фонд развития экономики и прямых инвестиций Чукотского автономного округа», а также отдельные юридические лица или их представители:

- Дирекция «Мой бизнес», в том числе:

а) Центр поддержки предпринимательства и бизнес-планирования (функции центра поддержки предпринимательства и специализированной организации по привлечению инвестиций и работе с инвесторами);

б) Центр народно-художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма;

- Центр кредитно-гарантийной поддержки (функции региональной гарантийной организации);

- Центр поддержки экспорта;

- Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров;

- представители иных организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.7. В Центре "Мой бизнес" организованы зоны ожидания, информирования, приема и оказания услуг Клиентам.

1.8. Организации инфраструктуры поддержки обеспечивают присутствие своих сотрудников и представителей в соответствии с режимом работы Центра «Мой Бизнес».

1.9. Организации инфраструктуры поддержки, их представители и работники, осуществляющие деятельность на площадях Центра «Мой Бизнес», соблюдают следующие требования:

1.9.1. санитарные, технические и противопожарные нормы и правила;

1.9.2. обеспечивают сохранность помещений, приборов и систем отопления, электрических сетей и иного имущества на площадях Центра «Мой Бизнес» от разрушений и повреждений;

1.9.3. соблюдают права субъектов персональных данных;

1.9.4. строго соблюдают служебную и иную охраняемую законом, действующими инструкциями, приказами, распоряжениями Центра «Мой Бизнес» и соглашениями коммерческую тайну и конфиденциальную информацию;

1.9.5. обеспечивают защиту информации и контроля доступа к информации;

1.9.6. соблюдают установленный режим работы Центра «Мой Бизнес»;

1.9.7. соблюдают законодательство о противодействии коррупции;

1.9.8. соблюдают обязательства, установленные соглашениями, заключенными с Фондом.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Основными принципами оказания услуг Клиентам, являются:

2.1.1. Заявительный порядок обращения;

2.1.2. Оказание услуг с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;

2.1.3. Открытость процедур оказания услуг.

2.2. Услуги оказываются сотрудниками Фонда и (или) привлекаемыми Исполнителями (Партнерами Фонда) и/или представителями организаций инфраструктуры поддержки.

2.3. Организации инфраструктуры поддержки, их представители и работники, осуществляющие деятельность на площадях Центра «Мой Бизнес», подлежат обязательному ознакомлению с настоящим Регламентом и обязаны выполнять его требования.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги предоставляются на следующих условиях:

3.1.1. Наличие средств субсидий, выделенных в рамках одного финансового года (сметы) на организацию деятельности Структурных подразделений Фонда.

3.1.2. Клиенты дают согласие:

- на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- на участие в опросах Центра «Мой Бизнес», в том числе проводимых с привлечением партнеров Центра «Мой Бизнес», и предоставление информации о достижении целей получения услуг в результате их получения;

- на осуществление Департамента экономики и инвестиций Чукотского автономного округа и органами государственного финансового контроля проверок соблюдения условий, целей и порядка предоставления субсидий в соответствии с п. 5 ст. 78 и п. 3 ст. 78.1 Бюджетного кодекса РФ.

3.2. Основаниями для отказа в предоставлении услуг являются:

- не соответствие Заявителя требованиям, установленным внутренними нормативными документами Центра «Мой Бизнес»;

- предоставление недостоверных (ложных) сведений и (или) документов;

- документы поданы лицом, не имеющим полномочий на совершение действий от имени Заявителя;

- предоставление неполного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги;

- представление документов, содержащих недостоверные сведения (информацию) о Заявителе;

- обратившийся Заявитель признан допустившим нарушение порядка и условий оказания государственной поддержки, в том числе не обеспечившим целевого использования средств поддержки, в течение трех лет, предшествующих обращению;

- ранее было принято решение об оказании аналогичной поддержки (поддержки, условия оказания которой совпадают, включая форму, вид поддержки и цели ее оказания) и сроки ее оказания не истекли;

- обратившийся Заявитель является кредитной организацией, страховой организацией (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционным фондом, негосударственным пенсионным фондом, профессиональным участником рынка ценных бумаг, ломбардом, участником соглашений о разделе продукции, осуществляет предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса, является нерезидентом Российской Федерации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Российской Федерации.

- физическое лицо не планирует осуществление предпринимательской деятельности на территории Чукотского автономного округа.

3.3. Услуги, оказываются на платной, бесплатной основе и на условиях софинансирования. Информация о названии услуг и их стоимости отражена в Перечне услуг (прайсе) Фонда, утверждаемом приказом директора Фонда.

3.4. Информация о названии, стоимости, порядке оказания услуг организаций инфраструктуры поддержки отражается во внутренней нормативной документации указанных организаций и предоставляется руководителю Центра «Мой Бизнес» для размещения на информационных стендах, сайте, социальных сетях и иных открытых источниках.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. В Центре "Мой бизнес" оказание услуг осуществляется в соответствии с настоящим регламентом, порядками оказания услуг по каждому подразделению (центру) Фонда и внутренними нормативными документами организаций инфраструктуры поддержки со следующими параметрами:

- услуги, оказываемые в Центре "Мой бизнес", предоставляются по запросу Заявителя;

- при предоставлении услуг в Центре "Мой бизнес" время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;

- заявитель информируется в письменной или электронной форме о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса;

- срок получения услуги (промежуточного результата) с момента поступления запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения Заявителя, если иное не предусмотрено внутренними нормативными документами Фонда и/или условиями заключенных договоров (соглашений) о сотрудничестве.

4.2. Запрос на получение услуги Заявитель может подать на бумажном носителе непосредственно в Центре "Мой бизнес" или в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), а также с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через ЦП МСП, в личном кабинете на официальном сайте Фонда или в официальном приложении «Мой Бизнес» Фонда - с момента внедрения).

4.3. Для оказания услуг Заявителям Фондом могут привлекаться специализированные организации и квалифицированные специалисты.

4.4. В Центре "Мой бизнес" имеется центр оперативной поддержки предпринимательства (горячая линия) с использованием средств телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.5. Центр "Мой бизнес" имеет официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.fond87.ru, который предусматривает:

4.5.1. Экспертную поддержку Заявителей по вопросам порядка и условий получения услуг, предоставляемых на базе Центра "Мой бизнес".

4.5.2. Формирование Запроса о предоставлении услуг в Центре "Мой бизнес" в форме электронного документа.

4.5.3. Размещение и актуализацию следующей информации:

- описание услуг (подуслуг при наличии);
- информацию о поставщиках услуг или сотруднике организации, образующей инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, ответственного за предоставление услуги;

- информацию о сроках предоставления услуг;

- информацию о получателях услуг;

- информацию об этапах предоставления услуг;

- перечень документов, предоставляемых для получения услуг;

- особенности предоставления услуг в электронной форме;

- информацию о плате за предоставление услуг;

- форму заявления на предоставление услуг;

- график (режим) приема запросов;

- сведения о местонахождении и контактах.

4.6. Субъекты предпринимательства и физические лица могут обратиться и получить первичную консультацию по вопросам предоставления услуг в центре «Мой бизнес» одним из следующих способов:

- 1) на инвестиционном портале Чукотского автономного округа www.invest-chukotka.ru;

- 2) на официальном сайте Фонда www.fond87.ru;

- 3) с использованием средств телефонной связи в рамках организованной «горячей линии» по номеру тел. 8 800-2010-800;

- 4) при письменном обращении в центр «Мой бизнес», в том числе по электронной почте mail@fond87.ru;

- 5) в ходе личного приема Заявителей;

- 6) посредством ЦП МСП (с момента внедрения);

- 7) через официальное приложение «Мой Бизнес»;

- 8) социальные сети ВКонтакте, WhatsApp и прочие;

- 9) посредством получения информации на стендах, расположенных в Центре «Мой бизнес».

4.7. При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудник Центра «Мой Бизнес», подробно, четко и в вежливой форме информирует обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

4.8. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Центра «Мой Бизнес» сообщает определенный день и время, когда информация может быть предоставлена. К назначенному сроку ответ по вопросу Заявителя должен быть подготовлен.

4.9. В случае если предоставление информации, необходимой Заявителю, не представляется возможным в устной форме, сотрудник Центра «Мой Бизнес» разъясняет Заявителю право обратиться с письменным обращением в Центр «Мой бизнес».

4.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в Центр «Мой бизнес», направляется Заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае если принятое письменное обращение Заявителя не входит в компетенцию Центра «Мой Бизнес», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принятое обращение перенаправляется в уполномоченный орган исполнительной власти Чукотского автономного округа или орган местного самоуправления, в ведении которого находится данный вопрос, при этом Заявителю направляется письменное уведомление о направлении его обращения в уполномоченный орган власти.

4.11. Все обращения, поступившие от Заявителей, регистрируются сотрудником Центра «Мой Бизнес», в том числе в электронном виде в программных продуктах, применяемых при регистрации обращений в Центре «Мой Бизнес».

4.12. При личном визите в Центр «Мой бизнес» Заявитель заполняет письменно форму обращения по установленной форме. Форма обращения утверждается порядками об оказании услуг структурными подразделениями Фонда, приказами директора Фонда, а также внутренними нормативными документами организаций инфраструктуры поддержки.

4.13. В случае принятия решения о предоставлении услуги Фонда с привлечением Партнера:

а) ответственный исполнитель в течение 2-х рабочих дней с момента приема обращения направляет копию Заявки на оказание услуг Партнеру Фонда по форме, установленной внутренними нормативными документами Фонда или заключенным с Партнером соглашением;

б) ответственный исполнитель в течение 5-х рабочих дней с момента приема обращения направляет Заявителю информацию о том, что услуга Фонда будет оказываться Партнером, предоставляет контактные данные Партнера;

в) Партнер Фонда подготавливает ответ по содержанию Заявки в письменной форме и направляет его Заявителю;

г) подтверждение качества и своевременности оказания услуг Партнером Фонда Заявителю производится в соответствии с внутренними нормативными документами Фонда и заключенными договорами (соглашениями) о сотрудничестве;

д) иные отношения, документооборот и расчеты между Фондом и Партнером осуществляются в соответствии с внутренними нормативными документами Фонда и условиями заключенных договоров (соглашений) о сотрудничестве.

4.14. Общий срок оказания услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения клиента, если иное не предусмотрено внутренними нормативными документами Фонда, организаций инфраструктуры поддержки предпринимательства и/или условиями заключенных договоров (соглашений) о сотрудничестве.

4.15. При организации предоставления услуг Центр «Мой Бизнес» обеспечивает защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдение режима обработки и использования персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. ЭТАПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. При реализации услуг Центра «Мой бизнес» ответственный сотрудник Фонда или организации инфраструктуры поддержки осуществляет следующие административные этапы:

1) информирует (консультирует) Заявителя о перечне услуг, предоставляемых в Центре «Мой бизнес», условиях и порядке предоставления услуг, оглашая (при необходимости распечатывая) список документов, которые Заявитель должен предоставить для получения конкретной услуги, а также календарный план проведения мероприятий;

2) информирует Заявителя в устной или письменной форме о возможности предоставления услуги или невозможности ее предоставления в письменной форме (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена);

3) оказывает консультационную помощь Заявителю по заполнению заявления (обращения) и документов, необходимых для предоставления конкретной услуги, при необходимости предлагает Заявителю помощь в заполнении данных документов;

4) проводит входную экспертизу заявки (обращения), проверяя её комплектность, правильность заполнения необходимых документов, соответствие документов и сведений требованиям, установленным настоящим Регламентом и иными внутренними нормативными документами Фонда или организаций инфраструктуры поддержки;

5) по результатам входной экспертизы при наличии несоответствия(-й) документов и сведений требованиям, установленным настоящим Регламентом и иным внутренним нормативным документам Фонда или организаций инфраструктуры поддержки, рекомендует Заявителю

устранить замечания и направляет заявку на доработку Заявителю. В случае если заявка направляется на доработку, Заявителю предоставляется 5 (пять) рабочих дней для её доработки;

6) принимает и регистрирует заявку в программных продуктах, применяемых при предоставлении услуг в Центре «Мой Бизнес»;

7) разъясняет Заявителю всю необходимую информацию, предусматривающую процесс оказания запрашиваемой услуги, способ и дату получения результата услуги;

8) сотрудник Центра «Мой Бизнес» или Партнер, с которым заключен договор, предусматривающий оказание конкретной услуги, информирует Заявителя о текущем состоянии обработки заявки (в случае отказа в предоставлении услуги с указанием причин отказа), а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги посредством устного и письменного сообщения по имеющимся каналам связи, указанным в заявлении.

9) в случае если за услугой обращается доверенное лицо Заявителя, сотрудник проверяет доверенность, на основании которой он уполномочен действовать. Доверенность должна быть заверена в порядке, установленном законодательством РФ, в ней четко должны быть прописаны полномочия доверенного лица, необходимые для получения услуги.

10) консолидирует информацию для включения в реестры получателей услуг, пакеты документов, принятых от Заявителей и Партнеров, в том числе при помощи программных продуктов, применяемых при предоставлении услуг в Центре «Мой Бизнес»;

11) осуществляет мониторинг степени удовлетворенности Заявителей качеством предоставления услуги;

12) завершает процесс предоставления услуги Заявителю в программных продуктах, применяемых при предоставлении услуг в Фонде.

6. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

6.1. При взаимодействии с Заявителями сотруднику центра «Мой бизнес» необходимо учитывать, что он является представителем Фонда или иной организации инфраструктуры поддержки и своим поведением выражает отношение Фонда или иной организации инфраструктуры поддержки к Заявителю. При общении с Заявителями работнику необходимо исходить из следующих основных принципов взаимодействия:

- оперативного и качественного обслуживания Заявителя;

- стремления обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Заявителя;

- приветствия Заявителя первым;

- обращения к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;

- ровного и выдержанного общения с Заявителем, вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- недопущения предоставления заведомо ложной информации либо дезориентирования Заявителя иными способами;

- недопущения консультирования Заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

Сотрудникам следует вести взаимодействие с Заявителем таким образом, чтобы запрос каждого Заявителя был удовлетворен, и у Заявителя осталось положительное впечатление о деятельности Центра «Мой бизнес».

6.2. В случае возникновения претензий, жалоб со стороны Заявителей работник:

- внимательно выслушивает Заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;

- в обязательном порядке информирует о поступившей претензии, жалобе начальника Дирекции «Мой бизнес», либо замещающее его лицо, вне зависимости от формы обращения Заявителя.

6.3. Стандарт качества организации очного приема Заявителей.

Прием Заявителей центра «Мой бизнес» осуществляется в порядке очереди при помощи автоматизированной системы управления очередью (СУО). Недопустимо обслуживание заявителей, не зарегистрированных в установленном порядке в СУО, за исключением случаев технической невозможности использования СУО. Регистрация заявителей в электронной очереди осуществляется в зоне информирования через инфомат (терминал) СУО самостоятельно или с помощью работника центра «Мой бизнес». Регистрация в очереди заявителей с выдачей талонов осуществляется со времени начала работы Фонда с клиентами. Регистрация заявителя в очереди завершается выдачей талона.

Регистрация в очереди заявителей для приема (выдачи) заявлений и документов не производится в случае превышения времени оказания услуги оставшемуся рабочему времени центра «Мой бизнес», вне зависимости от количества заявителей в очереди. В целях предотвращения развития конфликтной ситуации работник обязан предложить заявителю получить услугу по предварительной записи.

Работник Центра «Мой бизнес» должен в случае необходимости оказать помощь заявителю в получении талона, разъяснить порядок ожидания и вызова для получения услуги, а также разъяснить возможность участия в мониторинге качества услуг. В случае возникновения технической неисправности и как следствие отсутствия возможности регистрации заявителя в СУО, работник незамедлительно ставит в известность начальника Дирекции «Мой бизнес», либо замещающее его лицо, а также доводит соответствующую информацию до заявителей, находящихся в зоне ожидания и информирования.

При поступлении информации о регистрации в электронной очереди заявителя работник Центра «Мой бизнес» обязан принять меры к незамедлительному вызову очередного заявителя для предоставления услуги при помощи, установленной на персональном компьютере программы СУО.

Время ожидания в очереди заявителя не должно превышать 15 минут.

Контроль времени ожидания в очереди заявителей обеспечивается начальником Дирекции «Мой бизнес», либо замещающим его лицом, в течение всего рабочего времени центра «Мой бизнес». В случае превышения показателя времени ожидания заявителей в очереди, начальник Дирекции «Мой бизнес», либо замещающее его лицо, принимает меры к распределению нагрузки между работниками в целях сокращения времени ожидания в очереди.

6.4. Ответственность работников за качество предоставления услуг.

Работник центра «Мой бизнес» несет персональную ответственность за полноту и качество осуществления возложенных на него обязанностей при оказании услуг Центра «Мой бизнес».

Работники несут ответственность в пределах своей компетенции, за сохранность полученных от заявителей заявлений (обращений) и документов, а также документов, передаваемых от исполнителей, предоставляющих услуги, и являющихся результатом оказания услуги. Работник обязан принимать меры для обеспечения сохранности указанных документов, в том числе не хранить и не оставлять документы на рабочем месте во время своего отсутствия. По завершению рабочего дня документы, полученные от заявителей, а также подлежащие выдаче должны быть помещены в сейф, шкаф, иное хранилище, определенное для этих целей.

Работники несут ответственность за разглашение конфиденциальных сведений (информации) или сведений (информации), предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Персональная ответственность работников, участвующих в предоставлении услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, за полнотой, качеством и надлежащим исполнением Регламента, обеспечивается начальником Дирекции «Мой бизнес», либо замещающим его лицом.

Контроль полноты и качества исполнения Регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и

подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие негативные отзывы о действиях работников Центра «Мой Бизнес».

6.5. Начальник Дирекции «Мой бизнес», либо замещающее его лицо несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых услуг сотрудниками, рабочие места которых расположены за стойкой в зоне ожидания, информирования и обслуживания, а также за своевременное обновление материалов на информационных стендах Фонда, сетевых папках общего пользования, информационных табло и иную деятельность сотрудников зоны ожидания, информирования и обслуживания.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения директором Фонда и подлежит опубликованию на официальном сайте Центра «Мой Бизнес» www.fond87.ru.