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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕН**Приказом Директора Фонда №100 от 31.12.2019г. |

**Регламент оказания услуг**

**в Центре «Мой бизнес»**

г. Анадырь

2019 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 125 от 14.03.2019 "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" 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, 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, 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), либо индивидуальный предприниматель, 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 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.

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 субъектам малого и среднего предпринимательства, 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».

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 субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам, заинтересованным в осуществлении предпринимательской деятельности.

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:

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

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

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

- Центр поддержки экспорта;

- Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации;

- Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Промышленный парк «АрктикПромПарк»;

- Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»;

- 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 субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам, заинтересованным осуществлении предпринимательской деятельности.

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 субъектам МСП и физическим лицам, являются:

2.1.1. Заявительный порядок обращения СМСП и физических лиц;

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. Субъект МСП и физическое лицо 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 Департаментом финансов, экономики и имущественных отношений 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 юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям являются:

- отсутствие сведений о заявителе в реестре субъектов малого и среднего предпринимательства (в случае, если обратившийся клиент не является субъектом малого и среднего предпринимательства, его обслуживание осуществляется в соответствии с иными внутренними нормативными документами Фонда, в том числе по работе Фонда в качестве специализированной организации по привлечению инвестиций и работе с инвесторами в режиме «одного окна»);

- не соответствие субъекта МСП 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, не 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.

3.3. Основаниями для отказа в предоставлении услуг физическим лицам являются:

- 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;

- 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;

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

3.4. 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.

3.5. 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, за исключением услуг, предоставляемых центром поддержки экспорта.

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 АИС "Мой бизнес", 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](http://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](http://www.invest-chukotka.ru);

2) на официальном сайте Фонда [www.fond87.ru](http://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 АИС «Мой Бизнес»;

7) через официальное приложение «Мой Бизнес»;

8) социальные сети ВКонтакте, Instagram, Facebook, 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 посредством АИС «Мой бизнес» или иных 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;

Все сотрудники Центра «Мой Бизнес» используют в своей работе технологические карты оказания услуг, утвержденные внутренними нормативными документами Центра «Мой бизнес» и размещенные на сетевом ресурсе (диск «thin»). Общая технологическая схема приведена в приложении №1 к настоящему Регламенту, рекомендуемая форма технологической карты оказания услуг приведена в приложении №2.

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 АИС «Мой бизнес» или иных 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 АИС «Мой бизнес» или иных 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 АИС «Мой бизнес» или иных 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 Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, 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 зоны ожидания, информирования и обслуживания 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 отсутствии возможности регистрации заявителя в СУО работник незамедлительно ставит в известность начальника Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, 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 зоны приема и оказания услуг 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 Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, либо замещающим его лицом, в течение всего рабочего времени центра «Мой бизнес». В случае превышения показателя времени ожидания заявителей в очереди, начальник Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, 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 Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, 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 Центра поддержки предпринимательства и бизнес-планирования, 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](http://www.fond87.ru).

*Приложение №1*

*К Регламенту оказания услуг в Центре «Мой Бизнес»,*

*Утвержденному приказом №100 от 31.12.2019г.*

Технологическая схема



*Приложение №2*

*К Регламенту оказания услуг в Центре «Мой Бизнес»,*

*Утвержденному приказом №100 от 31.12.2019г.*

|  |
| --- |
| **Технологическая карта оказания услуг** |
| **№ услуги по прайсу** |
| **Общая информация** |
| **Тип организации:** |  |
| **Наименование услуги:** |  |
|  |
| **Форма поддержки:** |  |
| **Вид поддержки:** |  |
| **Территория оказания услуги:** |  |
| **Способ оказания услуги:** |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Мероприятия:** |  |
| **НПА:** |  |
|  |
|  |
|  |
| **Иные документы:** |   |
| **Требования к получателю** |
| **Получатель поддержки:** |  |
| **Вид деятельности получателя (ОКВЭД-2):** |  |
| **ОПФ получателя:** |  |
|  |
| **Срок существования бизнеса:** |  |
| **Категория получателей:** |  |
| **Размер компании:** |  |
| **Количество работников:** |  |
| **Условия получения поддержки:** |
| **Основные условия:** |  |
| **Размер поддержки:** |  |
| **Стоимость поддержки:** |  |
| **Условия подачи документов** |
| **Способ подачи документов:** |  |
|  |
|  |
| **Адрес подачи документов:** |  |
| **Адрес для подачи в интернете:** |  |
| **Email для подачи документов:** |  |
| **Срок рассмотрения заявки:** |  |
| **Требуемые документы** |
| **Документ 1** |
| **Категория документа:** |  |
| **Результат поддержки** |
| **Документ 1** |
| **Категория документа:** |  |
| **Документ 2** |
| **Категория документа:** |  |
| **Наименование документа:** |  |