Проект

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

Кабинет Министров Республики Татарстан постановляет:

В целях повышения качества предоставления государственных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, обеспечения их доступности, стандартизации требований к организациям, оказывающим государственные услуги,  
Кабинет Министров Республики Татарстан постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества государственной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства».

2. Министерству экономики Республики Татарстан и Министерству сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан довести Стандарт качества государственной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства», утвержденный настоящим постановлением, до подведомственных организаций, оказывающих государственную услугу «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства», и обеспечить выполнение его требований.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр

Республики Татарстан А.В.Песошин

Утвержден

постановлением

Кабинета Министров

Республики Татарстан

от \_\_\_\_\_ 2025 № \_\_\_\_\_

**Стандарт**

**качества государственной услуги**

**«Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»**

**I. Категории (в том числе льготные) получателей государственной услуги**

1.1. Получатели государственной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – государственная услуга) – индивидуальные предприниматели и юридические лица, являющиеся субъектами малого и среднего предпринимательства в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее – получатели государственной услуги).

**II. Правовое основание оказания государственной услуги**

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г.  
№ 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика»;

постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 2012 г.  
№ 717 «О Государственной программе развития сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия»;

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 21 января 2010 года № 7-ЗРТ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Республике Татарстан»;

Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 08.04.2013 № 235 «Об утверждении государственной программы Республики Татарстан «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Республике Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2015 № 726 «Об утверждении Примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.10.2013 № 823 «Об утверждении государственной программы Республики Татарстан «Экономическое развитие и инновационная экономика Республики Татарстан».

**III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги**

3.1. Для получения государственной услуги необходимы следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Перечень документов | Организация,  осуществляющая выдачу документа | Срок действия документа со дня его выдачи |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Заявление получателя государственной услуги | оформляется получателем государственной услуги | – |
| 2. | документ, удостоверяющий личность:  копия второй и третьей страницы паспорта гражданина Российской Федерации, а также страницы, содержащие сведения о месте жительства (для индивидуальных предпринимателей, законных представителей юридических лиц, уполномоченных по доверенности) | территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации | в соответствии с законодательством Российской Федерации |
| 3. | доверенность на представление интересов получателя государственной услуги, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (в случае обращения за предоставлением государственной услуги лицом, не имеющим права действовать от имени получателя услуги без доверенности) | нотариус или иное лицо, уполномоченное на совершение нотариальных действий, или юридическое лицо | определяется в документе |
| 4. | копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе или уведомление о постановке на учет в налоговом органе | территориальный орган Федеральной налоговой службы | бессрочно |
| 5. | копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя) или лист записи единого государственного реестра юридических лиц (лист записи единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей) | территориальный орган Федеральной налоговой службы | бессрочно |

3.2. В заявлении о предоставлении государственной услуги указываются:

для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

для юридических лиц – полное и сокращенное наименование юридического лица;

при обращении уполномоченного лица по доверенности – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) доверенного лица, реквизиты доверенности;

почтовый и/или электронный адрес, номер контактного телефона;

тема запроса;

дополнительная информации по теме запроса (при необходимости).

К заявлению могут прикладываться копии документов с дополнительной информацией по теме запроса.

3.3. Заявление и прилагаемые копии документов могут быть представлены (направлены) получателем государственной услуги на бумажных носителях одним из следующих способов:

лично (законным представителем юридического лица, уполномоченным лицом по доверенности);

простым почтовым отправлением;

заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

в электронном виде через иные информационно-телекоммуникационные сети общего доступа. При поступлении обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

**IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги**

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях оказания информационной поддержки получателям государственной услуги в форме консультирования, проведения экспертизы пакета конкурсной документации, представленной получателями государственной услуги на получение государственной поддержки, региональные конкурсы в сфере экономики, инвестиций и инноваций.

4.2. Государственная услуга предоставляется организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – Учреждение):

государственным казенным учреждением «Центр реализации программ поддержки и развития малого и среднего предпринимательства Республики Татарстан», осуществляющим функции и полномочия учредителя в лице Министерства экономики Республики Татарстан;

государственным бюджетным учреждением «Центр компетенций по развитию сельскохозяйственной кооперации в Республике Татарстан», осуществляющим функции и полномочия учредителя в лице Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан.

4.3. Прием и регистрация заявления от получателя государственной услуги осуществляется в день обращения; максимальный срок ожидания приема получателя услуги при наличии очереди – не более 15 минут.

4.4. Государственная услуга оказывается в форме информационного письма.

4.5. Государственная услуга может быть оказана в следующих формах обслуживания:

стационарная форма обслуживания (результат услуги выдается лично, законным представителем юридического лица, уполномоченным лицом по доверенности);

внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (получатель государственной услуги получает результат услуги через представителя, почтой России);

дистанционное обслуживание (обслуживание получателя осуществляется в удаленном режиме с использованием информационно-коммуникационных технологий) по запросу получателя государственной услуги (результат услуги предоставляется в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица).

4.6. Для оказания государственной услуги выполняются основные действия:

4.6.1. Консультирование:

а) проведение консультации, в том числе по составу, форме и содержанию исчерпывающего перечня документов;

б) подготовка информационного письма или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в разделе X настоящего Стандарта).

4.6.2. Проведение экспертизы пакета конкурсной документации, представленной получателями государственной услуги на получение государственной поддержки:

а) проведение проверки пакета конкурсной документации, представленной для получения государственной поддержки, на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации и Республики Татарстан;

б) формирование дела по проведенной экспертизе;

в) составление заключения;

г) подготовка информационного письма или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в разделе X настоящего Стандарта).

4.6.3. Региональные конкурсы в сфере экономики, инвестиций и инноваций:

а) проведение сбора информации и анализа об актуальных региональных конкурсах в сфере экономики, инвестиций и инноваций;

б) формирование сведений, включающих региональные особенности, анализ конкурсных процедур, практические рекомендации и источниках информации;

в) подготовка информационного письма или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в разделе X настоящего Стандарта).

4.7. Заявление, содержание которого не относится к компетенции и полномочиям Учреждения, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов с уведомлением получателя государственной услуги о перенаправлении заявления.

4.8. Срок предоставления государственной услуги составляет 15 рабочих дней со дня регистрации заявления.

**V. Требования к материально-техническому обеспечению**

**государственной услуги**

5.1. Учреждение обеспечивает содержание закрепленных за ним и (или) принадлежащих ему на праве собственности зданий, сооружений, имущества, оборудования и другого имущества потребительского, социального, культурного и иного назначения на уровне не ниже определяемого установленными нормативами.

5.2. Учреждение должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей реализацию государственной услуги и соответствующей установленным санитарно-техническим нормам.

5.3. Учреждения должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

**VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги**

6.1. Учреждение должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке и иметь:

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.2. Помещения Учреждения должны соответствовать:

требованиям пожарной безопасности, установленным Федеральными законами от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации», приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 31 августа 2020 г. № 628 «Об утверждении свода правил «Системы противопожарной защиты. Установки пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования»;

санитарно-эпидемиологическим нормам, установленным федеральным законодательством;

требованиям безопасности и охраны труда.

**VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги**

**для получателей**

7.1. Все получатели государственной услуги имеют право доступа в места ожидания и приема получателей государственной услуги Учреждения.

7.2. График работы Учреждения:

понедельник-четверг: 9:00-18:00, пятница: 9:00-16:45.

Перерыв на обед: 12:00-12:45.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

В случае изменения графика работы Учреждения получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменении графика работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.

7.3. В случае превышения спроса на государственную услугу (спрос выше предложения в течение года) над возможностью ее предоставления очередность предоставления государственной услуги регулируется хронологическим порядком предварительной записи в журнале.

7.4. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположенность помещения, в котором предоставляется государственная услуга в зоне доступности общественного транспорта;

наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых предоставляется государственная услуга;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, официальном сайте Учреждения;

оказание помощи инвалидам сотрудниками Учреждения в преодолении иных барьеров, не связанных с обеспечением доступности помещений для инвалидов, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания**

**государственной услуги**

8.1. Учреждение должно быть укомплектовано квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей.

8.2. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, ответственность за оказываемые услуги.

8.3. Повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться путем обучения по программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в организациях дополнительного профессионального образования, в образовательных организациях высшего образования и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

**IX. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги**

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации  
от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Учреждение обязано довести до сведения получателей государственной услуги свои наименование, местонахождение (адрес) и график работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация об оказываемых услугах должна доводиться до получателей государственной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.2. Учреждение обязано своевременно предоставить получателям государственной услуги достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами. В состав информации должны быть включены:

перечень услуг, предоставляемых Учреждением;

характеристика услуг, предоставляемых Учреждением;

сведения о настоящем Стандарте;

сведения о средствах коммуникации с работниками Учреждения;

информация о возможности оценки качества государственной услуги получателями государственной услуги;

правила и условия предоставления государственной услуги.

9.3. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться по мере необходимости.

**X. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

10.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

исключение государственной услуги из Примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2015 № 726 «Об утверждении Примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан»;

ликвидация или реорганизация Учреждения;

обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

подача документов о предоставлении государственной услуги ненадлежащим лицом;

несоответствие представленных документов о предоставлении государственной услуги перечню документов, указанных в разделе III настоящего Стандарта;

наличие в заявлении о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к заявлению документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

наличие в запрашиваемой информации сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

10.3. Отказ в предоставлении государственной услуги по иным основаниям не допускается.

**XI. Описание результата предоставления государственной услуги**

11.1. Информационное письмо оформляется на бланке Учреждения. В информационном письме указываются:

дата подписания и регистрационный номер информационного письма;

адресат;

тема информационного письма;

информация в соответствии с запросом;

подпись директора Учреждения (уполномоченного им лица);

печать Учреждения;

фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона.

11.2. Получатель государственной услуги также может выбрать способ получения результата услуги:

лично (законным представителем юридического лица, уполномоченным лицом по доверенности);

простым почтовым или электронным отправлением.

11.3. Результат оказания государственной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя (индикатора), единица измерения | Алгоритм расчета | Источник информации | Пороговое значение показателя (индикатора) | Весовой коэффициент |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Доля получателей государственной услуги, получивших информационное письмо, в общей численности получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами, процентов | где:  Пп - число получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами и получивших информационное письмо;  п - общая численность получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами | по результатам мониторинга | 100 | 10 |
| 2. | Доля получателей государственной услуги, получивших уведомление о перенаправлении запроса, в общей численности получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами (если запрос не относится к компетенции и полномочиям Учреждения), процентов | где:  А - число получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами и получивших уведомление о перенаправлении запроса;  В - общая численность получателей государственной услуги, обратившихся в Учреждение с запросами | по результатам мониторинга | 20 | 8 |
| 3. | Индекс удовлетворенности получателей услуги, процентов | где:  Оп - число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги;  Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью государственной услуги;  О - общее число опрошенных | определяется по результатам опросов получателей государственной услуги | 100 | 10 |
| 4. | Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в Учреждение | где:  Жм - число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в Учреждение;  Ж - общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в Учреждение | определяется на основании анализа жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте | 0 | 5 |
| 5. | Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности, единиц | количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения | определяется по результатам проверок | 0 | 5 |

**XII. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества государственной услуги**

12.1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения подаются в Министерство экономики Республики Татарстан или Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан (по принадлежности вопроса).

Регистрация жалобы осуществляется в день поступления жалобы.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения, руководителя Учреждения может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме получателя государственной услуги.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

12.4. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у получателя государственной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение в соответствии с законодательством не позднее дня, следующего за днем принятия решения, получателю государственной услуги в письменной форме и по желанию получателя государственной услуги в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить получателю государственной услуги в целях получения государственной услуги.

12.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.9. Получатель государственной услуги вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**XIII. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти**

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

**XIV. Информация о предоставлении государственной услуги за плату**

**или бесплатно**

14.1. Государственная услуга предоставляется бесплатно.