



670034, г. Улан-Удэ, ул. Хахалова 4-а, тел. (301-2) 55-29-80, факс 55-29-68,
E-mail: minsel01@icm. buryatia.ru

П Р И К А З

«27» мая 2016г.

№ 80

Об утверждении стандарта качества
государственной услуги «Предоставление
консультационных и методических услуг»
государственного бюджетного учреждения
Республики Бурятия «Информационно-методологический
центр Республики Бурятия»

Во исполнение пункта 4.3. постановления Правительства Республики Бурятия «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Республики Бурятия и финансового обеспечения выполнения государственного задания» от 09.03.2016 № 82

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» государственного бюджетного учреждения Республики Бурятия «Информационно-методологический центр Республики Бурятия» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Бурятия от 26.06.2012 г. № 71 «Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Предоставление консультаций сельскохозяйственному товаропроизводителю и сельскому населению, субъектам малого и среднего предпринимательства на селе» (Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия 25.07.2012 г. № 032012277).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Д-Ж.Ш. Чирипов

Исп. Бадмаева Н.Ю.
тел.(3012)552984

**Стандарт качества государственной услуги
«Предоставление консультационных и методических услуг»**

I. Общие положения

1.1. Стандарт качества государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» (далее - Стандарт) распространяется на услуги в области информационного и консультационного обслуживания юридических и физических лиц, муниципальных, государственных учреждений и устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества государственной услуги, оплачиваемой (финансируемой) из средств республиканского бюджета.

1.2. Содержание государственной услуги:

Государственная услуга «Предоставление консультационных и методических услуг» (далее - государственная услуга) заключается в разъяснении и передаче информации получателям по вопросам:

- получения инвестиционных средств;
- получения средств государственной поддержки;
- гражданско-правового характера;
- бухгалтерского, налогового, кадрового учета и отчетности;
- имущественных, земельных, трудовых отношений;
- технологического характера;
- экономики и организации производства;
- занятости населения.

Государственная услуга предоставляется:

- в устной форме (при личном обращении);
- в письменной форме (письмом, в т.ч. по электронной почте);
- посредством размещения вопроса в разделе «вопросы-ответы» на сайте учреждения в сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ);

- Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст.3301, 29.01.1996, № 5, ст.410, 03.12.2001, № 49, ст.4552, 25.12.2006, № 52 (1 ч.), ст.5496, «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994, № 23, 06.02.1996, № 24, 07.02.1996, № 25, 08.02.1996, № 27, 10.02.1996, № 233, 28.11.2001, № 289, 22.12.2006, «Парламентская газета», № 224, 28.11.2001, № 214-215, 21.12.2006);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 29.12.2006 № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства» («Собрание законодательства РФ», 01.01.2007, № 1 (1 ч.), ст. 27, «Российская газета», № 2, 11.01.2007);
- Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 30.07.2007, № 31, ст. 4006, «Российская газета», № 164, 31.07.2007, «Парламентская газета», № 99-101, 09.08.2007);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);
- Федеральным законом от 24.07.2002 № 101-ФЗ «Об обороте земель сельскохозяйственного назначения» («Парламентская газета», № 140-141, 27.07.2002, «Российская газета», № 137, 27.07.2002, «Собрание законодательства РФ», 29.07.2002, № 30, ст. 3018);
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Конституцией Республики Бурятия (газета «Бурятия», № 43, 09.03.1994);
- Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия» (газета «Бурятия», № 118, 03.07.2007, Официальный вестник № 52, «Собрание законодательства Республики Бурятия», № 6-7(99-100), 2007);
- Законом Республики Бурятия от 29.06.2006 г. №1816-III о стандартах качества государственных услуг в Республике Бурятия (принят Народным Хуралом Республики Бурятия 28.06.2006 г.);
- Постановлением Правительства Республики Бурятия от 29.10.2007 № 336 «Об утверждении Положения о Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Республики Бурятия (газета «Бурятия», № 204, 31.10.2007, Официальный вестник № 87);
- Постановлением Правительства Республики Бурятия от 04.04.2011 № 152 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия» (газета «Бурятия», № 57, 06.04.2011, Официальный вестник № 37).

1.4. Ответственным исполнительным органом государственной власти республики Бурятия за предоставление государственной услуги является Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Бурятия (далее – Министерство). Непосредственным исполнителем по предоставлению государственной услуги является Государственное бюджетное учреждение Республики Бурятия «Информационно-методологический центр Республики Бурятия».

1.5. Информация о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны и адреса официальных сайтов:

1.5.1. Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Бурятия:

Республика Бурятия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Хахалова, 4-а

тел.: + 7 (3012) 55-29-80 – приемная

факс: + 7 (3012) 55-30-10

Адрес электронной почты: minsel01@icm.buryatia.ru

Адрес официального сайта: www.egov-buryatia.ru

График работы:

с понедельника по четверг – с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.

в пятницу: с 8 час. 30 мин. до 16 час. 30 мин.

выходные дни - суббота, воскресенье

1.5.2. Государственное бюджетное учреждение Республики Бурятия «Информационно-методологический центр Республики Бурятия» (далее – ГБУ ИМЦ):

Республика Бурятия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Хахалова, 4-а, каб. 410

тел.: + 7 (3012) 44-63-67

факс, тел. для справок: + 7 (3012) 44-37-20

Адрес электронной почты: imcstrb@mail.ru

Адрес официального сайта: www.imcrb.ru

График работы:

с понедельника по четверг – с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.

в пятницу: с 8 час. 30 мин. до 16 час. 30 мин.

выходные дни - суббота, воскресенье

Адреса и справочные телефоны специалистов ГБУ ИМЦ, предоставляющих государственную услугу указаны в Приложение № 1 к настоящему Стандарту.

1.6. Получателями государственной услуги являются юридические лица, физические лица, муниципальные и государственные учреждения.

1.7. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

1.8. Информирование получателей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется посредством телефонной связи, письменно и по электронной почте, по адресам, телефонам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Стандарту и при личном приеме непосредственно должностными лицами и специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, а также с использованием информационных стендов, сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>).

Звонки от получателей по вопросу информирования о порядке предоставления государственных услуг принимаются в соответствии с графиком работы Министерства и ГБУ ИМЦ. Во время разговора должностное лицо должно четко назвать свою фамилию и должность, произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

1.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

- документы подтверждающие, что получатель государственной услуги зарегистрирован на территории Республики Бурятия.

В процессе предоставления государственной услуги получателю не требуется взаимодействия с иными исполнительными органами государственной власти и организациями, осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

При предоставлении государственной услуги ГБУ ИМЦ взаимодействует с федеральными и региональными органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями агропромышленного комплекса, научно-исследовательскими учреждениями и учебными заведениями.

II. Основные требования к предоставлению государственной услуги

2.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги:

2.1.1 Помещение, в котором оказывается государственная услуга должно быть обеспечено теплоснабжением, искусственным и естественным освещением. Нормы площади на 1 специалиста ГБУ ИМЦ, оказывающего государственную услугу, должны быть не менее 8 кв.м.

2.1.2. Рабочее место специалиста ГБУ ИМЦ должно было оснащено мебелью (стол офисный, кресло, стул), оборудованием (персональный компьютер, телефон-факс, принтер, копировальный аппарат).

2.1.3. В помещении, в котором оказывается государственная услуга, должна быть доступна телефонная связь, сеть Интернет, справочно-правовые системы.

2.2. Требования к кадровому составу:

2.2.1 Специалисты ГБУ ИМЦ, оказывающие государственную услугу, должны иметь высшее экономическое, инженерно-экономическое, инженерное, юридическое образование.

2.2.2. Специалисты ГБУ ИМЦ, оказывающие государственную услугу, должны проходить повышение квалификации (стажировки, курсы) не реже одного раза в пять лет.

2.2.3. Права и обязанности специалистов ГБУ ИМЦ, оказывающих государственную услугу устанавливаются в должностных инструкциях.

Уровень профессиональной компетентности специалистов ГБУ ИМЦ, оказывающих государственную услугу, должен быть достаточным для осуществления возложенных на них обязанностей.

При оказании государственной услуги специалисты ГБУ ИМЦ должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.3. Помещения, где оказываются государственные услуги, должны отвечать санитарно-гигиеническим требованиям и противопожарным требованиям техники безопасности. Оборудование, с помощью которого оказываются государственные услуги, должно быть оснащено необходимыми расходными материалами и быть в надлежащем техническом состоянии.

2.4. Учреждение обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

- 2) допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника;
- 3) оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

На каждой стоянке автотранспортных средств, находящейся вблизи учреждения, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.5. Порядок и условия оказания государственной услуги:

2.5.1. Государственная услуга включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение получателя к специалисту ГБУ ИМЦ лично, обращение в ГБУ ИМЦ в письменной форме (письмом, в т.ч. по электронной почте) либо обращение посредством размещения вопроса в разделе «вопросы-ответы» на сайте учреждения в сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>).

- получение получателем консультации.

2.5.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение получателя к специалисту ГБУ ИМЦ лично, в ГБУ ИМЦ в письменной форме (письмом, в т.ч. по электронной почте) либо обращение посредством размещения вопроса в разделе «вопросы-ответы» на сайте учреждения в сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>).

2.5.3. Получатель устно разъясняет суть вопроса и заполняет бланк заявления на оказание государственной услуги (приложение № 3 к Порядку).

После предоставления государственной услуги специалист ГБУ ИМЦ, составляет и подписывает акт об оказании государственной услуги (приложение № 3 к Порядку), на котором получатель государственной услуги ставит свою подпись и печать, если имеется. По желанию получателя государственной услуги предоставляется копия заполненного бланка заявления на оказание государственной услуги и акта об оказании государственной услуги.

2.5.4. При обращении по почте, в том числе электронной и посредством размещения вопроса в разделе «вопросы-ответы» на сайте учреждения в сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>) получатель государственной услуги обязан написать в письме свои реквизиты (ФИО/Наименование организации, должность, адрес проживания/расположения, контактный телефон), ясно и понятно изложить суть вопроса.

Ответ на обращение по почте, в том числе электронной и посредством размещения вопроса в разделе «вопросы-ответы» на сайте учреждения в сети Интернет (адрес: <http://www.imcrb.ru>) дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя.

2.5.5. Обращение получателя за государственной услугой фиксируется в «Журнале предоставления государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» (далее-журнал) (приложение № 2 Стандарту).

Журнал ведет специалист, на которого возложены обязанности по оказанию государственной услуги.

2.5.6. Блок-схема последовательности предоставления государственной услуги приведена в приложении № 4 к настоящему Стандарту.

2.5.7. Результатом предоставления государственной услуги является заполненный и подписанный сторонами бланк заявления на оказание государственной услуги и акт об оказании государственной услуги.

2.5.8. Срок предоставления государственной услуги при личном обращении получателя государственной услуги не должен превышать 1 час.

Максимальный срок ожидания приема получателя государственной услуги, обратившегося лично не должен превышать 20 минут.

В случае если предоставление государственной услуги требует продолжительного времени (более 1 часа), специалист ГБУ ИМЦ может предложить получателю государственной услуги обратиться письменно либо назначить консультацию в другое удобное для него время.

Срок оказания государственной услуги при обращении по почте, в том числе по электронной, составляет не более 30 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.5.9. Показателем доступности государственной услуги является наличие информации об оказании государственной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах, на официальном сайте Министерства, на сайте ГБУ ИМЦ (адрес: <http://www.imcrb.ru>).

2.5.10. Показателем, характеризующим качество услуги являются доля получателей (%), удовлетворенных качеством оказания государственной услуги (отсутствие жалоб получателей государственной услуги на действия (бездействия) специалистов ГБУ ИМЦ, оказывающих государственную услугу).

Приложение № 1
к стандарту качества государственной услуги
«Предоставление консультационных и методических услуг»

**Адреса и справочные телефоны специалистов ГБУ ИМЦ,
предоставляющих государственную услугу
«Предоставление консультационных и методических услуг»**

№ п/п	Адреса	Справочные телефоны
1	670034, г.Улан-Удэ, ул.Хахалова, 4а, каб. 117, 412	(301-2) 55-29-60, 44-37-20
2	671920, Джидинский район, с. Петропавловка, ул. Терешковой, 76	(301-34) 42-1-75
3	671200, Кабанский район, с.Кабанск, ул.Октябрьская, 14, каб.2	(301-38) 43-2-72
4	671450, Кижингинский район, с.Кижинга, ул. Коммунистическая, 12, каб.5	(301-41) 32-1-95
5	671640, Курумканский район, с. Курумкан, ул. Балдакова, 13, каб.6/н	(301-49) 41-9-46
6	671840, Кяхтинский район, г.Кяхта, ул.Ленина, 38, каб.3	(301-42) 41-3-10
7	671030, Окинский район, с.Орлик, ул. Советская, 52	(301-50) 51-3-12
8	671260, Прибайкальский район, с.Турунтаево, ул. 50 лет Октября, 1, каб.27	(301-44) 51-2-10
9	671222, Тарбагатайский район, с.Тарбагатай, ул. Некрасова, 5в, каб.37	(301-46) 56-1-32
10	671010, Тункинский район, с.Кырен, ул. Советская, 3	(301-47) 41-3-40
11	671410, Хоринский район, с. Хоринск,	

Приложение № 3
к стандарту качества государственной услуги
«Предоставление консультационных и методических услуг»

**Заявление на оказание государственной услуги
«Предоставление консультационных и методических услуг»**

(место проведения консультации)

«__» _____ 2016 г.
(дата посещения)

Наименование юридического лица, должность, ФИО/ индивидуального предпринимателя или физического лица

Адрес (место нахождения)

Вопросы консультации		Кол-во	Вопросы консультации		Кол-во
Растениеводство	☐		Маркетинг (реализация продукции, услуг)	☐	
Животноводство	☐		Программное обеспечение, информатизация	☐	
Техника, оборудование, технология	☐		Развитие сельских территорий (программы и т.д.)	☐	
Экономика и организация производства (управленческие вопросы)	☐		Альтернативная занятость населения	☐	
Налогообложение, бухгалтерский учет и отчетность	☐		Имущественные отношения	☐	
Вопросы гражданско-правового характера	☐		Земельные отношения	☐	
Инвестиции (кредиты, займы и т.д.)	☐		Трудовые отношения	☐	
Государственная поддержка (субсидии, грант, соц. гарантии и т.д.)	☐		Ценовая информация	☐	

Специалист _____ / _____

Получатель услуги _____ / _____

«__» _____ 2016 г.

«__» _____ 2016 г. М.П.

Утверждаю:

Руководитель ГБУ ИМЦ

Костриков М.А.

«__» _____ 2016 г.

АКТ об оказании государственной услуги

Государственное бюджетное учреждение Республики Бурятия «Информационно-методологический центр Республики Бурятия» и

составили настоящий акт об оказании консультационных услуг.
Краткое изложение консультации:

Оказано _____ консультаций в полном объеме и с надлежащим качеством.

Специалист _____ / _____

Получатель услуги _____ / _____

«__» _____ 2016 г.

«__» _____ 2016 г. М.П.

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных действий
при предоставлении государственной услуги «Предоставление консультационных и
методических услуг»

