# **Регламент об услугах, оказываемых Государственным бюджетным учреждением Саратовской области «Информационно-Консультационная служба агропромышленного комплекса Саратовской области»**

# **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** «Регламент об услугах, оказываемых Государственным бюджетным учреждением Саратовской области «Информационно-Консультационная служба агропромышленного комплекса Саратовской области» (ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области») (далее - Регламент), регламентирует основные виды, формы, методы и порядок оказания информационно-консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям.

Государственное бюджетное учреждение Саратовской области «Информационно-Консультационная служба агропромышленного комплекса Саратовской области» (ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области») (далее - Учреждение), призвано интегрировать научную, образовательную, инновационную деятельность, производственную инфраструктуру АПК, профессиональные кадры, владеющие современными компьютерными технологиями, информационными ресурсами для создания целостной специализированной системы по отбору, накоплению, обработке и передаче востребованной информации товаропроизводителям, мотивируя принятие обоснованных решений, направленных на повышение эффективности агропромышленного производства.

## 1.2. Нормативно-правовая база информационно-консультационной деятельности

Информационно-консультационные услуги предоставляются в соответствии со следующими законодательными и нормативными актами:

* Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
* Гражданским кодексом Российской Федерации;
* Налоговый кодекс Российской Федерации;
* Федеральным законом Российской Федерации «О развитии сельского хозяйства» от 29.12.2006 № 264-ФЗ;
* Федеральным законом Российской Федерации «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996г. №7-ФЗ
* Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
* Государственной программой развития сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2008 - 2012 годы (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.06.2007 № 446);
* Постановлением Правительства Российской Федерации «О порядке разработки административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов оказания государственных услуг» от 11.11.2005 № 679;
* Методическими рекомендациями по разработке административного регламента исполнения государственной функции и административных регламентов предоставления государственных услуг (утверждены Комиссией по проведению административной реформы, протокол от 27.12.2006 №6);
* Комплексная программа развития агропромышленного комплекса Саратовской области на 2008-2012 годы
* Устав ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области».
* Другие документы, регламентирующие деятельность ГБУ на региональном уровне.

## 1.3. Основные термины и определения

**Административный регламент предоставления консультационной услуги в системе сельскохозяйственного консультирования Российской Федерации** – нормативно-правовой акт, определяющий административные процедуры и стандарты оказания консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению субъектами системы сельскохозяйственного консультирования, в результате которых возникает, изменяется и передается документированная информация в связи с непосредственным обращением (заявлением) гражданина или организации в целях реализации их в процессе сельскохозяйственного производства.

**Административная процедура** – последовательность действий центров сельскохозяйственного консультирования при предоставлении государственной консультационной услуги;

**Информационно-консультационная услуга в сфере АПК** - деятельность по оказанию консультационной помощи сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению по их запросам, результаты которой, не имея материального выражения, реализуются и потребляются в процессе агропромышленного производства и жизнеобеспечения сельского населения.

**Деятельность по предоставлению информационно-консультационной услуги** – процесс осуществления специалистами Учреждения определенной последовательности действий, в результате которых возникает, изменяется и передается необходимая информация в связи с непосредственным обращением (заявлением) гражданина или организации для внедрения ее в процессе сельскохозяйственного производства.

**Оказание консультационной помощи в системе консультационного обеспечения АПК и сельских территорий** - это деятельность по привязке информации, знаний и опыта, которыми обладают подготовленные специалисты-консультанты, к конкретной области сельскохозяйственного производства и социально-экономического развития сельских территорий, разъяснению существующих норм, выработке рекомендаций, помощи во внедрении инноваций, передаче знаний.

**Договор** - добровольное соглашение двух или нескольких лиц (экономических субъектов), заключаемое на предмет выполнения каждым из них принимаемых на себя обязательств по отношению к другим участникам. Договор скрепляется подписями полномочных представителей договаривающихся сторон и печатями (если участник договора — юридическое лицо).

**Должностное лицо** – лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями, осуществляющее деятельность по предоставлению государственной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в центре сельскохозяйственного консультирования;

**Консультант по сельскому хозяйству** – физическое лицо, имеющее профессиональное образование по основной специальности и дополнительную подготовку в сфере консультирования, осуществляющее консультационную деятельность;

**Сельскохозяйственный товаропроизводитель** – организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие производство сельскохозяйственной продукции, ее первичную и последующую (промышленную) переработку (в том числе на арендованных основных средствах) в соответствии с перечнем, утверждаемым Правительством Российской Федерации, и реализацию этой продукции при условии, что в общем доходе сельскохозяйственных товаропроизводителей доля от реализации этой продукции составляет не менее чем семьдесят процентов в течение календарного года.

**Клиент**— лицо, пользующееся услугами учреждения, организации, предприятия.

**Стандарт консультационной услуги** - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя консультационной услуги требования к оказанию услуги, включающие характеристики содержания, порядка и результата оказания данной услуги;

**Тарифы на услуги** - система ставок, по которым предприятия сферы услуг реализуют услуги потребителям, заказчикам.

# **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ**

**2.1. Потребители информационно - консультационных услуг.**

Потребителями информационно - консультационных услуг являются: сельскохозяйственные товаропроизводители, организации, индивидуальные предприниматели, крестьянские (фермерские) хозяйства, граждане, ведущие личные подсобные хозяйства, сельскохозяйственные потребительские кооперативы и жители сельских территорий.

**2.2. Требования к местам приема посетителей для оказания консультационной помощи.**

 Информация о графике (режиме) работы ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области» и его представителей в районах размещается на входе в офис, где они располагаются, на видном месте.

Прием клиентов (их представителей) осуществляется, как правило, в специально оборудованных помещениях (кабинетах).

В помещении для приема клиентов (их представителей) размещается информация:

наименование Учреждения и вышестоящих органов, их почтовые адреса;

адреса официальных интернет-сайтов, где можно получить необходимую информацию, а также электронной почты, куда можно направить запрос.

номера телефонов справочной службы, регистрации поступающих запросов;

график (режим) работы Учреждения и его представителей в районах;

график (режим) работы телефонной справочной службы

график приема клиентов (их представителей) должностными лицами, ответственными за оказание консультационной помощи;

схемы, отображающие осуществление административных процедур;

перечень оснований, при наличии которых консультационная помощь не осуществляется;

порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц;

перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих оказание консультационной помощи.

Прием клиентов (их представителей) осуществляется в местах оказания консультационной помощи, адреса которых указаны в ежедневно (с понедельника по пятницу), кроме выходных и праздничных дней,

**2.3. Обязанности должностных лиц, ответственных за оказание консультационной помощи.**

Должностные лица, ответственные за оказание консультационных услуг, обязаны:

1) действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, и настоящим Положением;

2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения клиентов (их представителей), используя информационные ресурсы единой государственной информационной системы, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения Министерства сельского хозяйства Российской Федерации и методические материалы;

3) корректно и внимательно относиться к клиентам (их представителям), не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать клиентов (их представителей) по существу обращений, о порядке оказания консультационных услуг, максимальных сроках их исполнения, об основаниях, при наличии которых консультационная помощь не осуществляется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую клиентов (их представителей), в соответствии с настоящим регламентом.

Должностные лица, ответственные за оказание консультационных услуг, не вправе:

1) представлять клиентам (их представителям) недостоверную информацию, не соответствующую законодательству;

2) представлять клиентам (их представителям) сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий.

1. **ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ УСЛУГИ**

**3.1. Порядок обращения для получения консультационной услуги и административной процедуры по их предоставлению:**

* потребитель консультационной услуги обращается к субъекту сельскохозяйственного консультирования лично, по телефону, или по почте (в том числе электронной) с заявлением об оказании консультационной услуги. Заявление должно содержать суть потребности заявителя в консультационной услуге и соответствовать видам оказываемых услуг, в заявлении должны быть указаны все реквизиты заявителя;
* заявление фиксируется в «Журнале регистрации заявлений сельскохозяйственных товаропроизводителей и сельского населения об оказании консультационных услуг» (далее журнал), где отражается дата подачи заявления, реквизиты заявителя, содержание потребности в консультационной услуге, журнал ведется на бумажном носителе;
* после регистрации заявления руководитель (должностное лицо) субъекта сельскохозяйственного консультирования обязан в течение 3 рабочих дней рассмотреть заявление и поручить конкретному консультанту по сельскому хозяйству (исполнителю) подготовку материала по существу заявления с указанием максимального срока исполнения, о чем делается запись в Журнале;
* подготовленная информация и/или иной консультационный продукт предоставляется потребителю при личном консультировании (встрече с консультантом) или по просьбе потребителя услуги на бумажном носителе и/или в электронном виде, а также с использованием средств связи, о чем исполнителем делается запись с указанием формы и существа оказанной консультационной услуги в Журнале.

**3.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении консультационной услуги.**

Основания для отказа в предоставлении консультационной услуги должны быть обоснованными и только в случае невозможности ее осуществления по следующим причинам:

* несоответствие содержания заявления о консультационной услуге видам услуг:
* несоответствия категории заявителя определению понятий сельскохозяйственный товаропроизводитель или сельское население;
* в заявление содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему заявление сообщается о недопустимости злоупотреблении правом.
* если текст письменного заявления не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину направившему заявление, если его реквизиты поддаются прочтению.
* если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему заявление, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
* в случае, если заявитель указал в заявлении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением заявления, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
* при невозможности оказания консультационной услуги по обозначенным и иным причинам должностное лицо информирует заявителя в письменной форме с обоснованием отказа.
* в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в заявлении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить заявление.

 **3.3. Сроки предоставления консультационной услуги**

 Сроки предоставления консультационной услуги определяются емкостью запрашиваемой информации, и длительности их исполнения длительность подготовки материала определяется по существу заявления потребителя в соответствии с «Примерными нормативами трудоемкости оказания консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению» устанавливаемыми приказами министерства сельского хозяйства Саратовской области. Максимальный срок подготовки материала отмечается в Журнале. Необоснованное затягивание сроков предоставления услуг не допускается.

# **ВИДЫ, ФОРМЫ, МЕТОДЫ И АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДЦРЫ ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАТИВНЫХ УСЛУГ**

**4.1. Виды услуг оказываемых информационно-консультационной службой.**

ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области» оказывает информационно-консультационные услуги по следующим направлениям:

***Животноводство:***

1. Выбор породы и места приобретения племенного скота
2. Технологии разведения скота
3. Анализ рационов кормления, составление научно-обоснованных рационов кормления скота и птицы. Расчет потребности в кормах для всех видов скота, птицы
4. Анализ технологии доения коров и рекомендации по ее оптимизации по группам животных;
5. Определение потребности в кормах;
6. Подбор и анализ информации по ценам;
7. Ветеринария (диагностика болезней животных, птицы и рекомендации по их лечению)
8. Повышение эффективности производства продукции животноводства, птицеводства
9. Повышение эффективности переработки продукции животноводства, птицеводства
10. Проведение диагностики и экспресс-анализов в животноводстве
11. Консультации по заполнению форм статистической отчетности № 24-СХ, № 3 – фермер
12. Консультации по рыбоводству, пчеловодству (разведение, содержание, кормление)

***Растениеводство:***

1. Подбор и анализ информации по ценам  по Саратовской области;
2. Подбор и анализ информации по ценам  по Российской Федерации;
3. Выступление  на семинаре по обмену опытом;
4. Разработка технологической карты возделывания культуры с нанесением на бумажный носитель;
5. Разработка технологической карты возделывания культуры на дискету (карту -памяти флеш);
6. Повышение эффективности производства продукции растениеводства
7. Повышение эффективности переработки продукции растениеводства
8. Подбор сельскохозяйственных машин и оборудования
9. Анализ качества зерна
10. Подбор районированных сортов сельскохозяйственных культур
11. Определение готовности пашни для проведения посевных работ
12. Диагностика состояния посевов
13. Проведения других видов диагностики и экспресс - анализов в растениеводстве
14. Экономический анализ производства продукции растениеводства;
15. Расчет стоимости убытков, причиненных изъятием или временным занятием  земельных участков, ограничением прав собственников земельных участков, землепользователей, землевладельцев и арендаторов земельных участков либо ухудшением качества земель в результате деятельности других лиц,
16. Расчет стоимости убытков при природных аномальных явлениях
17. Подбор техники, сельхозмашин, оборудования по заявке клиента;
18. Информация о рынке сельскохозяйственной техники;
19. Консультации по техническому обслуживанию машин и оборудования;
20. Консультации по техническому обслуживанию машин и оборудования при постановке на хранение.
21. Консультация по заполнению форм статистической отчетности № 1-фермер.
22. Подбор земельных угодий под ведение сельского хозяйства.
23. Консультирование в области страхования.
24. Консультирование по химическим препаратам применяемым в области сельского хозяйства.
25. Консультирование по подбору химических препаратов для сельскохозяйственных культур.
26. Составление плана перехода полей.
27. Консультирование в области садоводства.
28. Консультирование в области овощеводства.
29. Расчет поливный норм по Саратовской области.
30. Расчет по площадям сельскохозяйственных культур для ведения животноводства.
31. Консультирование молодых специалистов по вопросам трудоустройства.
32. Консультирование по поддержке молодых специалистов АПК.
33. Консультирование в области АПК по получению субсидий из областного бюджета на поддержку сельхоз-товаропроизводителей.

***Экономика:***

1. Проведение ценового мониторинга услуг
2. Маркетинговое исследование рынков основных видов продукции
3. Бизнес-планирование
4. Системный, комплексный экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий
5. Разработка технико-экономических обоснований инновационных, инвестиционных проектов, их внедрение и сопровождение.
6. Консультационные услуги в сфере применение прикладных программных продуктов различного назначения
7. Ведение бухгалтерского учета и налоговой отчетности сельскохозяйственных производителей
8. Подготовка пакета документов по кредитованию сельскохозяйственных производителей и сельского населения
9. Формирование пакета документов по субсидированию кредитного долга сельскохозяйственных производителей и сельского населения.

***Юридические услуги***

1. Консультации по общим вопросам правового характера
2. Консультации по оформлению прав на недвижимое имущество и сделки с ним.
3. Консультации и оказание практической помощи в регистрации юридических лиц, оформлению уставов, составление учредительного договора
4. Юридическая консультация и оказание практической помощи по  составлению проекта договора (различного характера), проекта протокола разногласий, оформлению претензий, актов проекта соглашения об исполнении обязательств;
5. Представительство в судах различных инстанций;
6. Юридическая консультация и оказание практической помощи по оформлению искового заявления, отзыва на иск, составлению процессуальных документов в ходе судебного разбирательства;
7. Юридическая консультация по вопросам применения гражданского, административного, земельного права;
8. Консультирование и оказание практической помощи по подготовке и передаче документов в ФССП для исполнения решений судов;
9. Юридическая консультация и оказание практической помощи по подготовке мирового соглашения.

***Информационные услуги:***

1. Формирование баз данных;
2. Проведение семинаров;
3. Выставочная деятельность;
4. Издательская деятельность;
5. Информационная и техническая поддержка сайта www. saratovagro.ru;
6. Изготовление научно-производственных, учебных и рекламных фильмов;
7. Изготовление слайд-шоу;
8. Оформление выставочных стендов;
9. Изготовление информационного листа по предприятиям района(организации), (общие сведения, контактная информация и т.д.) с размещением в базе данных портала ;
10. Сопровождение и консультирование по вопросам использования программных систем и продуктов ИКС муниципальных районов.
	1. **Формы оказания услуг**

Информационно-консультационные услуги могут оказываться в разных формах:

1. Индивидуальное оказание консультационной помощи при разовых обращениях, в т.ч.:

 - устное индивидуальное консультирование;

 - устное коллегиальное консультирование;

 - письменное консультирование (факс, почта, электронная почта);

 - по телефону;

2. Индивидуальное информационно-консультационное обслуживание по договорам, в т.ч.:

 - абонентское обслуживание;

 - выполнение определенных работ и проектов;

3. Групповое консультирование, в т.ч.:

 - краткосрочные тематические семинары;

 - обучающие недельные семинары;

 - выездные консультации группы специалистов;

 - дискуссии;

 - демонстрационные мероприятия;

4. Публичное информирование и консультирование, в т.ч.:

 - через СМИ (печатные, телевидение, радио);

 - с помощью Интернета;

 - с помощью печатной продукции;

 - с помощью видеопродукции;

 - при проведении выставок.

* + 1. **Оказание консультационной помощи при разовых обращениях**

Если трудоемкость оказания консультационной услуги не превышает 10 человеко-дней, то она считается разовой и в этом случае не требуется заключение договора.

Обращение для получения консультационной услуги может быть:

- лично при посещении офиса Учреждения или его представительств;

- лично в другом месте;

- по телефону;

- письменно (по факсу, почте, электронной почте).

Предоставление консультационной помощи производится:

- устно в офисе Учреждения с привлечение одного консультанта;

- устно в офисе Учреждения с привлечением группы консультантов по методике коллегиального консультирования;

- устно при посещении предприятия (хозяйства) клиента;

- по телефону;

- письменно (при отправке ответа по факсу, почте, электронной почте);

- устно и письменно.

Формы обращения и предоставления консультационной помощи могут различаться. Например, запрос поступил устно, а ответ выдан письменно по электронной почте; запрос поступил по телефону, ответ устно при выезде в хозяйство и т.п.

Время индивидуального оказания консультационной помощи в устной форме при обращении клиента (его представителя) лично в офисе Учреждения складывается из времени ожидания клиента (его представителя) в очереди и времени представления ответа.

Характеристика услуги и затраты на ее оказание фиксируются в журнале и протоколе оказания услуг.

Основные характеристики, которые заносятся в журнал:

* Клиент, его реквизиты, характеристика;
* Место встречи;
* Характеристика запроса;
* Форма общения;
* Краткая рекомендация;
* Консультант(ы);
* Затраты времени на консультацию;
* Дата;
* Подписи сторон.

Должностное лицо, ответственное за оказание консультационной помощи, при индивидуальном консультировании клиента (его представителя) на основании обращения в устной форме обязано:

1) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;

2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

3) оказать консультационную помощь или представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом или переадресовать запрос соответствующему по квалификации специалисту;

4) в случае невозможности дать ответ сразу – зафиксировать его в журнале приема запросов и указать время последующей связи с клиентом.

При поступлении запроса на оказание консультационной услуги и предоставление ответа по телефону должностное лицо, проводящее консультацию регистрирует в журнале регистрации консультационных услуг основные характеристики клиента, номер телефона с которого поступил запрос, вопросы и время консультации.

Одним из эффективных методов является консультирование одного клиента группой специалистов, среди которой могут быть не только консультанты, но и коллеги. Роль консультантов при этом - правильно организовать такую консультацию. Процесс консультирования строго регламентирован по времени и позволяет как клиенту, так и каждому участнику осмыслить проблему, найти решение и его озвучить. Клиент выслушивает всех и делает для себя выводы, оставляя за собой право выбора, следовать ли рекомендациям.

Должностное лицо, ответственное за оказание консультационной помощи по телефону справочной службы обязано:

1) представить Учреждение, в которое поступило обращение;

2)представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

3) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;

4) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

5) оказать консультационную помощь или представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом

6) в случае невозможности сразу дать ответ – зафиксировать его в журнале приема запросов и указать время последующей связи с клиентом.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Учреждения, клиенту (его представителю) сообщается о невозможности представления консультационной помощи или интересующей его информации, а также о праве клиента и порядке обращения в органы государственной власти (органы местного самоуправления) или организации, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за оказание консультационной помощи и для подготовки ответа требуются дополнительные разъяснения, к подготовке ответа привлекается дежурное должностное лицо структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

Указанное должностное лицо обязано представить необходимую информацию по существу вопросов должностному лицу, ответственному за оказание консультационной помощи, либо непосредственно клиенту.

В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений Министерства сельского хозяйства Российской Федерации или других министерств и ведомств, методических материалов, клиенту (его представителю) предлагается направить обращение в письменной форме.

В случае если клиент (его представитель) не удовлетворен информацией, представленной по телефону справочной службой, ему предлагается направить обращение в письменной форме и сообщаются необходимые реквизиты.

Конечным результатом оказания консультационной помощи по индивидуальному обслуживанию клиентов на основании обращений в устной форме являются:

1) получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) клиентам по существу обращений в устной форме;

2) предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (трудоемкостью до 3-х чел. дней);

3) предложение о заключении договора на выполнение определенного объема работ (трудоемкостью свыше 3-х чел. дней);

4) предложения о направлении обращений в другие инстанции с указанием их реквизитов.

Письменное обращение может осуществляться клиентом лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи (далее - ТКС).

Основанием для индивидуального оказания консультационной помощи в письменной форме является поступление письменного обращения клиента (его представителя).

Должностное лицо, ответственное за оказание консультационной помощи, проверяет наличие в обращении следующих реквизитов:

1) для физического лица: фамилии, имени, отчества, подписи и почтового адреса физического лица;

2) для организации: полного наименования организации, ее почтового адреса, фамилии, имени, отчества и подписи руководителя или уполномоченного представителя организации, представившего обращение, печати организации, если обращение представлено на бумажном носителе не на бланке организации.

В случае если письменное обращение представлено клиентом лично, ответственное должностное лицо, обязано принять и обеспечить регистрацию поступившего обращения.

При представлении письменного обращения лично по просьбе клиента на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения и прилагаемых к нему документов, а также указываются фамилия, инициалы и должность должностного лица, принявшего письменное обращение, и дата его приема.

Вопросы указанные в обращении оформляются заявлением.

Распределение ответственных за оказание индивидуальной консультационной помощи на основании письменных обращений осуществляет должностное лицо, в обязанности которого входит данная функция. Распределение производится среди специалистов структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

Принятое письменное обращение указанное должностное лицо обязано не позднее следующего рабочего дня передать по реестру в структурное подразделение, в компетенцию которого входит подготовка ответа.

Подготовка письменных ответов производится в порядке очередности их поступлений с учетом срочности исполнения. Индивидуальное оказание консультационной помощи на основании письменных обращений осуществляется в период не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если рассмотрение поставленных в письменном обращении вопросов не входит в компетенцию Учреждения, должностное лицо, ответственное за оказание консультационной помощи, не позднее четырех рабочих дней со дня регистрации обращения подготавливает в двух экземплярах письмо о направлении этого обращения по принадлежности и письмо клиенту, в котором информирует о направлении его письменного обращения по принадлежности.

Дату и номер исходящего письма клиенту должностное лицо, являющееся исполнителем этого письма (далее - исполнитель письма), указывает в «Журнале учета письменных запросов клиентов для оказания консультационной помощи ".

Ответ на письменное обращение излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма.

В случае если выявлено, что поставленный в письменном обращении вопрос не урегулирован законодательством и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, а также отсутствует соответствующее разъяснение по данному вопросу, в ответе клиенту указывается об этом обстоятельстве.

На втором экземпляре письма ставится подпись указанного должностного лица и дата передачи письма. Второй экземпляр письма остается на хранении в структурном подразделении, ответственном за оказание консультационной помощи.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в письменной форме являются:

1) индивидуальное информирование и консультирование в письменной форме клиентов по существу письменных обращений;

2) письма, которыми клиенты уведомляются о прекращении переписки с указанием причин;

3) письма о направлении письменных обращений клиентов в организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в этих обращениях;

4) письма клиентам о невозможности предоставления консультационной помощи (по объективным причинам).

* + 1. **Оказание консультационных услуг по договорам**

Основным документом, подтверждающим оказание консультационных услуг, является договор и акт сдачи-приемки выполненных работ.

При заключении договоров об оказании и получении консультационных услуг следует руководствоваться гражданским, налоговым, бухгалтерским, валютным и таможенным законодательством Российской Федерации. Договоры об оказании консультационных услуг регулируются гл. 39 "Возмездное оказание услуг" ГК РФ, на них распространяются правила оформления договоров подряда, если это не противоречит ГК РФ. В ст. 779 ГК РФ установлено, что по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется их оплатить. Сторонами сделки могут быть как физические, так и юридические лица. Услуга считается оказанной по факту подписания акта сдачи-приемки выполненных работ.

Договор содержит сведения о его участниках, изложение предмета, сущности сделки, обязательства договаривающихся сторон, условия исполнения договора, способы оплаты за предоставленные услуги, формы ответственности участников за невыполнение принятых обязательств, условия расторжения или продления договора, юридические адреса сторон.

В договоре об оказании консультационных услуг указываются:

- срок оказания услуг;

- условие о форме заявок на услуги;

- дата представления и утверждения отчета консультантов;

- способ передачи консультационных услуг (факс, телефон, Интернет, почта и т.п.);

- вид документа об оказании услуг и порядок приемки услуг;

- порядок расчетов за услуги;

- сторона, ведущая учет консультаций.

Акт сдачи-приемки выполненных работ (оригинал) подписывается обеими сторонами договора; применительно к консультационным услугам - это основной первичный документ, подтверждающий факт оказания услуг, который должен быть оформлен в письменном виде (независимо от того, была ли консультация письменной или устной) и иметь следующие реквизиты:

- ссылка, что данный акт является неотъемлемой частью договора на оказание консультационных услуг от "\_\_" \_\_\_ 200\_ г. N \_\_";

- наименование юридических лиц и их представителей;

- дата составления, дата (период) оказания консультационных услуг;

- описание консультационной услуги;

- стоимость консультационной услуги;

- наименование должностей лиц, подписавших документ;

- подписи должностных лиц с расшифровкой фамилий и печати сторон;

- указание на отсутствие претензий заказчика к качеству услуг и согласие с выставленной суммой.

На основании подписанного акта сдачи-приемки выполненных работ Учреждение выставляет клиенту счет на оплату и счет-фактуру (ст. ст. 168, 169 НК РФ).

Дополнительные соглашения к контракту или договору о виде (видах) услуг составляются, когда возникает необходимость договориться о каких-либо условиях, не включенных в условия основного договора.

Копии документов о государственной регистрации заказчика (покупателя услуг) иностранного юридического лица на территории Российской Федерации (в случае отсутствия регистрации его на территории Российской Федерации - учредительные документы данного иностранного юридического лица) предоставляются для подтверждения места фактического присутствия (или отсутствия) покупателя-заказчика на территории Российской Федерации и установления места потребления консультационных услуг в целях правильного исчисления НДС (пп. 4 п. 1 ст. 148 НК РФ).

В отдельных случаях по условиям договора с заказчиком могут быть запрошены иные документы (оригиналы), подтверждающие оказание услуги в рамках такого договора.

В практике работы консультантов по договорам на абонентское обслуживание сельскохозяйственных организаций составляется протокол проведения консультаций .

Основные разделы протокола:

* Клиент (сельскохозяйственная организация, КФХ или др.);
* Место встречи;
* Консультант(ы);
* С кем велись переговоры;
* Цель встречи;
* Рекомендация (указание результатов, дата следующей встречи, план проведения следующей встречи);
* Контроль за выполнением рекомендаций;
* Подписи сторон;
* Дата.

Протокол составляется в двух экземплярах, один – для консультационного центра, другой – для хозяйства. В протоколе должен содержаться раздел о контроле за ранее данными рекомендациями. В нем указывается, что из рекомендованных мероприятий выполнено, а что нет и по каким причинам. В последующем данные протоколы могут использоваться при анализе действенности консультационной работы в хозяйстве, при разрешении споров между консультационным центром и хозяйством, для учета работы консультантов.

Также по договору составляются квартальный и годовой отчеты, подписанные обеими сторонами.

В отчете обязательно должна быть указала конкретная информация о проведенных консультациях, предоставленных рекомендациях и выполненных работах.

* + 1. **Групповое консультирование**

Групповые консультации проводятся в виде практических семинаров, «круглых столов», дискуссий, выездных консультаций группы экспертов в сельскую местность, экскурсий, «дней поля».

Руководитель (его заместитель) структурного подразделения Учреждения, ответственного за организацию групповых консультаций, ежеквартально разрабатывает и утверждает у Директора (заместителя директора) Учреждения график проведения семинаров с клиентами, а также определяет должностное лицо, ответственное за организацию проведения таких семинаров.

При разработке графика проведения семинаров с клиентами рекомендуется:

1) выявить актуальные проблемы на основе анализа вопросов, поступивших от клиентов;

2) сформулировать темы групповых мероприятий, определить даты их проведения и согласовать их с соответствующими структурными подразделениями Министерства;

3) определить должностных лиц, ответственных за организацию проведения конкретных семинаров.

При организации проведения семинаров должностное лицо, ответственное за организацию проведения семинаров:

1) составляет программу семинара и определяет цель проведения семинара;

2) согласовывает с руководством Учреждения кандидатуры представителей, выступающих на семинаре;

3) утверждает программу семинара у директора Учреждения;

4) рассылает приглашения и размещает объявление о проведении семинара на информационном стенде (стойке), официальном интернет-сайте Министерства не менее чем за четырнадцать календарных дней до проведения этого семинара (не менее чем за семь календарных дней при необходимости проведения семинара в ближайшее время по актуальной теме).

Рекомендуется заранее обеспечить возможность клиентам задать вопросы по теме семинара через официальный интернет-сайт Министерства.

При проведении семинаров рекомендуется использовать наглядные пособия, методическую литературу, видеофильмы по актуальным темам сельскохозяйственного производства и развития сельских территорий.

Для получения отзывов клиентов о проведенных семинарах рекомендуется использовать анкеты по завершении каждого семинара

Должностное лицо, ответственное за проведение групповых консультаций, указывает в "Журнале учета работы по проведению групповых мероприятий" тематику, дату и место проведения мероприятия, количество участников.

При проведении групповых консультаций составляются следующие документы:

- смета проведения групповой консультации;

- программа проведения;

- список участников с их подписями;

- информационный отчет.

**4.2.4. Публичное информирование и консультирование**

Актуальная информация и разъяснения консультантов проводится также с помощью массовых методов: через СМИ (печатные, телевидение, радио); с помощью Интернета; с помощью печатной продукции; с помощью видеопродукции; при проведении выставок.

В целях проведения анализа актуальных и проблемных вопросов должностное лицо, ответственное за оказание консультационной помощи, ежемесячно формирует типовые вопросы клиентов на основании обращений в устной форме или по телефону справочной службы и направляет их начальнику (заместителю начальника) своего структурного подразделения, который, принимает решение о подготовке типовых ответов на соответствующие вопросы клиентов и размещении информационных материалов на официальных интернет-сайтах, в публикуемых официальных изданиях, СМИ.

Конечным результатом исполнения административной процедуры по публичному информированию клиентов являются представление клиентам соответствующей информации.

На официальном интернет-сайте Министерства должна размещаться следующая информация:

* адреса межрайонных информационно-консультационных центров;
* нормативно-правовые акты;
* новости саратовского АПК;
* информация о ценах;
* бесплатное программное обеспечение, разработанное за счет бюджетных средств;
* информация о проведении аукционов и конкурсов;
* сведения о проведении запросов котировок;
* типовые вопросы и ответы на них;
* график проведения семинаров, "круглых столов" и иных информационно-просветительских и обучающих мероприятий;
* информационно-аналитические обзоры по наиболее актуальным направлениям;
* основные показатели производства сельскохозяйственной продукции;
* о спросе и предложении на сельскохозяйственную продукцию (электронная торговая площадка).

Должностное лицо структурного подразделения Учреждения, ответственного за информирование, не реже одного раза в месяц подготавливает совместно с другими структурными подразделениями информацию для размещения на официальном интернет-сайте и (или) в публикуемых официальных изданиях, СМИ и согласовывает ее размещение с руководителем (заместителем руководителя) Учреждения.

Не позднее трех рабочих дней за днем согласования с руководителем (заместителем руководителя) Учреждения вопроса о размещении информации на официальном Интернет-сайте и (или) в публикуемом официальном издании, СМИ должностное лицо структурного подразделения, ответственного за подготовку информации, передает информационные материалы в структурное подразделение, ответственное за размещение информации на официальном Интернет-сайте и в СМИ.

Должностное лицо, ответственное за размещение информации на официальном интернет-сайте и в СМИ, не позднее пяти рабочих дней за днем ее получения размещает полученную информацию на официальном интернет-сайте и (или) обеспечивает ее размещение в публикуемом официальном издании, СМИ.

Должностное лицо, ответственное за исполнение государственной функции, при публичном информировании указывает в "Журнале учета работы по информированию клиентов в сфере АПК и развития сельских территорий" тематику материала по информированию, дату и место размещения информации, тираж печатной продукции, тип издания, т.д.

1. **ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОКАЗАНИЕМ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

**5.1.** Контроль за оказанием консультационной помощи по индивидуальному консультированию клиентов на основании обращений в устной форме осуществляется еженедельно начальниками структурных подразделений Учреждения, ответственных за такое консультирование на основании журналов регистрации консультационных услуг.

Контроль за оказанием консультационной помощи на основании письменных обращений осуществляется еженедельно начальниками структурных подразделений Учреждения, ответственных за такое информирование, по данным "Журнала учета письменных запросов для оказания консультационной помощи".

Контроль по групповому консультированию клиентов осуществляется ежемесячно начальниками структурных подразделений Учреждения, ответственных за такое консультирование, и начальником (заместителем начальника) (руководителем, заместителем руководителя по данным " учета работы по проведению групповых мероприятий" с использованием анкеты «Оценка проведения семинара».

Контроль по публичному информированию и консультированию клиентов осуществляется ежемесячно начальниками структурных подразделений Учреждения, ответственных за такое информирование, и начальником (заместителем начальника) (руководителем, заместителем руководителя.

 **5.2.** Обжалование действия (бездействия) и решений осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административного регламента и стандарта оказания консультационной услуги осуществляется в вышестоящую организацию: по ФГУ «Российский центр сельскохозяйственного консультирования» - в Минсельхоз России, по региональным центрам сельскохозяйственного консультирования - в региональные органы управления АПК.

1. **ВОЗМЕЗДНОСТЬ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ.**

В процессе оказания консультационных услуг происходят затраты труда, материальных ресурсов. В связи с этим услуга обладает стоимостным выражением. В качестве экономической категории услуга не может не иметь товарной формы. Она оказывается покупателю за плату в виде цены, которую устанавливает исполнитель, либо бесплатно при условии, что плательщиком в его пользу является третье лицо. Бесплатное предоставление консультационной услуги получателю по договору предполагает, что встречное удовлетворение в виде платы за услугу будет осуществлено не самим ее получателем, а другим плательщиком. Таким образом, плательщик присутствует всегда, независимо от того, кто им выступает: услугополучатель или третье лицо в его пользу. Бесплатные для клиентов консультационные услуги оплачиваются из бюджетов федерального, регионального или муниципального уровня или спонсорами, рекламодателями и другими заинтересованными лицами. В любом случае, Учреждение за оказание услуги получает плату. Исполнитель не может оказывать услуги безвозмездно, если их стоимость относится на его убытки, поскольку деятельность ради убытков лишена целесообразности.

Применительно к работам и услугам используют термин "тариф", как синоним термина "цена". Цена - важнейший инструмент формирования рынка и определяется заключаемым договором. Поскольку цена услуги - стоимостное выражение, которое имеют составляющие ее действия (заранее известного объема и содержания), однако она не может все-таки являться твердой величиной. Поскольку приблизительная цена может быть изменена, то о возможностях изменения цены должно быть указано в договоре.

В связи с вышеизложенным, все услуги, оказываемые ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области», подразделяются на платные (условно-прибыльные или планово-прибыльные) и предоставляемые на безвозмездной основе (условно-убыточные или планово-убыточные).

**6.1. Услуги, оказываемые на безвозмездной основе.**

В рамках целевых программ финансируется деятельность Учреждения по оказанию общественно-значимых консультационных услуг.

К общественно-значимым услугам, предоставляемым клиентам на бесплатной основе и финансируемым за счет бюджетных средств, следует отнести:

1. Разъяснение земельного законодательства, нормативно-правовых актов сферы АПК и других юридических положений.

2. Пропаганда в средствах массовой информации внедрения новых технологий, техники, оборудования, передового производственного опыта, экологически чистых технологий и производств, мероприятий по охране окружающей среды.

3. Проведение общественно-массовых мероприятий (совещаний, семинаров, конкурсов, презентаций, соревнований и т.п.) для товаропроизводителей АПК и других клиентов, касающихся распространения и применения нововведений.

4. Издание печатной продукции (рекомендации, бюллетени, информационные листки, брошюры и т. п.), распространяемой без подписки.

5. Оказание информационных и консультационных услуг, не требующих дополнительного времени на их подготовку, ответы на которые консультанты находят в имеющихся базах данных и других источниках, созданных и актуализируемых за счет бюджетных средств.

6. Поддержание и актуализация информационных баз данных и прикладных программных продуктов, формируемых на региональном и районном уровнях, используемых при подготовке ответов на запросы клиентов.

7. Организация выставок.

8. Организация опытно-демонстрационных объектов.

9. Проведение опытно-демонстрационных мероприятий.

10. Распространение информационных ресурсов, разработанных и тиражируемых за счет госбюджета.

* 1. **Услуги, оказываемые на платной основе.**

Финансирование части затрат за счет поступлений от продаж информационно-консультационных услуг является стратегически важной задачей для информационно-консультационной службы.

В то же время, с развитием системы информационно-консультационного обслуживания все большее число товаропроизводителей начинают признавать консультационные услуги товарной продукцией, имеющей определенную стоимость.

Определение платы за информационно-консультационные услуги базируется на:

- «Примерных нормативах трудоемкости выполнения работ по оказанию консультационной помощи сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению», утвержденных директором Департамента научно-технологической политики и образования Минсельхоза России Орсиком Л.С.;

- трудоемкости консультаций, определенной в результате проведенного ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области» исследования экспертным методом

- фактических затратах в расчете на один консультанто-день (данные ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области»).

За основу определения стоимости консультационной услуги необходимо взять трудозатраты и определить стоимость одного часа работы консультанта.

Базой для определения является усредненная смета расходов, включающая текущие расходы для обеспечения работы консультантов и специалистов центра.

Таблица 1

Фактические затраты в расчете на один консультанто-день

|  |  |
| --- | --- |
| ***Статьи затрат*** | ***Сумма, руб.*** |
| В расчете на 1 консультанто-день | В расчете на 1 консультанто-час |
| 1. Заработная плата  | 751,86 | 99,98 |
| 2. Начисления на заработную плату (30,2%) | 227,06 | 28,38 |
| 3. Накладные расходы (Транспортные расходы (ГСМ и запасные части, амортизация и текущий ремонт, общехозяйственные и общепроизводственные затраты\*) | 526,28 | 65,79 |
| ***Итого*** | 1505,20 | 188,15 |

\* - в состав общепроизводственных и общехозяйственных расходов включены расходы на коммунальные услуги, арендная плата за пользование имуществом, затраты на приобретение программных продуктов, обучение специалистов, выставочная деятельность, затраты на приобретение учебно-методической литературы, расходы на содержание аппарата управления, канцелярские расходы, прочие услуги и расходы.

При установлении окончательной цены на услугу закладывается норма прибыли, которая должна составлять не менее 20% от суммы затрат, что будет способствовать динамичному развитию материально-технической базы ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области» и создает возможности для повышения уровня квалификации сотрудников учреждения.

Специалисты ГБУ СО «ИКС АПК Саратовской области» могут производить комплексное абонентское обслуживание сельхозтовароизводителей на договорной основе. Пакет информационно-консультационных услуг формируется в соответствии с потребностями и особенностями производственно-финансовой деятельности организации-заказчика. Стоимость абонентского обслуживания зависит от выбранного клиентом перечня услуг.

Формы оплаты информационно-консультационных услуг могут быть различны:

* прямая оплата разовых услуг;
* оплата выполнения договоров на набор конкретных услуг;
* подписка на абонентное обслуживание;
* прямая продажа программного обеспечения, информации, печатной и другой продукции.

**7. Заключительные положения**

Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг регулируются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением РФ от 11 ноября 2005 г. N 679 «О ПОРЯДКЕ РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ФУНКЦИЙ (ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ)».

# Досудебное рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных услуг, а также должностных лиц разрешается в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".