УТВЕРЖДЕН

приказом БУВО «Воронежский

областной центр информационного обеспечения АПК»

№ 59 от «29» декабря 2014 г.

# Порядок

# оказания государственной услуги «Предоставление

# консультационных и методических услуг» в сфере

# агропромышленного комплекса Воронежской области

# 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок устанавливает основные виды, формы, методы и стандарт оказания бюджетным учреждением Воронежской области «Воронежский областной центр информационного обеспечения АПК» (далее – учреждение) государственной услуги «Предоставление консультационных и методических услуг» в сфере агропромышленного комплекса Воронежской области (далее – консультационные услуги) в рамках реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», а также регулирует порядок взаимодействия учреждения с заявителями при предоставлении консультационной услуги в сфере агропромышленного комплекса Воронежской области.

1.2. Предоставление консультационной услуги осуществляется в соответствии со следующими законодательными и нормативными актами:

- Федеральным законом от 02.12.2006 № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2012 № 717 «О Государственной программе развития сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2013-2020 годы»;

- Законом Воронежской области от 07.06.2007 № 66-ОЗ «О развитии сельского хозяйства на территории Воронежской области»;

- Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

- Уставом учреждения;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Воронежской области.

1.3. В целях настоящего порядка применяются следующие термины и определения:

- консультационная деятельность – совокупность действий и мероприятий, совершаемых специалистами учреждения, направленных на удовлетворение потребностей сельскохозяйственных товаропроизводителей и организаций  агропромышленного комплекса в консультационной услугах;

- 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 доходе сельскохозяйственных товаропроизводителей от реализации товаров (работ, услуг) доля дохода от реализации этой продукции составляет не менее чем семьдесят процентов за календарный год. Сельскохозяйственными товаропроизводителями признаются также:

а) граждане, ведущие личное подсобное хозяйство, в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 года N 112-ФЗ "О личном подсобном хозяйстве";

б) сельскохозяйственные потребительские кооперативы (перерабатывающие, сбытовые (торговые), обслуживающие (в том числе кредитные), снабженческие, заготовительные), созданные в соответствии с Федеральным законом от 8 декабря 1995 года N 193-ФЗ "О сельскохозяйственной кооперации" (далее - Федеральный закон "О сельскохозяйственной кооперации");

в) крестьянские (фермерские) хозяйства в соответствии с Федеральным законом от 11 июня 2003 года N 74-ФЗ "О крестьянском (фермерском) хозяйстве".

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

- стандарт консультационной услуги - правила, устанавливающие в интересах получателя консультационной услуги требования к предоставлению услуги, включающие характеристики содержания, порядка и результата оказания данной услуги;

- предоставление консультационной помощи в сфере агропромышленного комплекса - 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.

- специалист-консультант – физическое лицо, имеющее профессиональное образование по основной специальности, осуществляющее консультационную деятельность в сфере АПК.

1.4. В целях предоставления консультационных услуг в учреждении предусмотрено не менее 4 штатных единиц (инженер по организации управления производством, экономист), имеющих профессиональное образование в сфере агропромышленного комплекса по направлениям: животноводство, растениеводство, переработка сельхозпродукции, механизация, экономика и др.

1.5. Консультационные услуги предоставляются в пределах государственного задания, утвержденного на очередной финансовый год.

1.6. Консультационные услуги предоставляются в сфере агропромышленного комплекса Воронежской области.

# 2. Круг заявителей

2.1. При предоставлении учреждением консультационной услуги в сфере агропромышленного комплекса заявителями могут быть физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, относящиеся к сельскохозяйственным товаропроизводителям.

2.2. Подача заявки может осуществляться вышеуказанными лицами лично или на основании доверенности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**3. Порядок информирования о предоставлении**

**консультационной услуги**

3.1. Местонахождение учреждения и почтовый адрес:

Местонахождение: Российская Федерация, Воронежская область, 394006,

г. Воронеж, пл. Ленина, д. 12, оф. 419.

Почтовый адрес: Российская Федерация, Воронежская область, 394006,

г. Воронеж, пл. Ленина, д. 12, оф. 419.

3.2. График работы учреждения:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв – с 13.00 до 13.45;

пятница – с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв – с 13.00 до 13.45.

Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни – выходные.

3.3. Справочные телефоны учреждения: 212-74-61, 212-74-32, 212-74-33.

3.4. Информация о порядке предоставления консультационной услуги:

- непосредственно в учреждении;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте учреждения в сети Интернет: [www.vrnikc.ru](http://www.vrnikc.ru);

- электронный адрес для отправления обращений: [info@apkvrn.ru](mailto:info@apkvrn.ru).

3.5. Информация заявителям по вопросам предоставления консультационной услуги, сведений о ходе ее предоставления осуществляется работниками соответствующего отдела учреждения в установленное графиком работы время:

- в помещении учреждения;

- по справочному телефону учреждения (п. 3.3. порядка).

3.6. Обращения в электронной форме направляются в учреждение по адресу, указанному в п. 3.4. порядка.

**4. Информирование и описание результата предоставления**

**консультационной услуги**

4.1. Информирование о порядке предоставления консультационной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;

- публичного информирования.

Индивидуальное информирование производитсяв следующих формах:

- с использованием средств телефонной связи;

- при письменном обращении (почтой, электронной почтой, факсимильной связью);

- при личном обращении заявителя.

Публичное информирование о порядке предоставления консультационной услуги осуществляется на официальном сайте учреждения.

4.2. Результатом предоставления консультационной услуги является:

- предоставление консультации (в устной форме, в письменном обращении к заявителю, путем опубликования на сайте учреждения, путем отправки сообщения по электронной почте);

- уведомление заявителя об отказе в предоставлении консультационной услуги.

**5. Сроки предоставления консультационной услуги**

5.1. Основанием для оказания консультационной услуги является устный или письменный запрос заявителя о предоставлении соответствующей консультационной услуги, а также запрос, направленный в электронной форме.

5.2. Срок предоставления консультационной услуги определяется емкостью запрашиваемой информации и длительностью подготовки материала и не должен составлять свыше 30 дней с момента устного обращения или регистрации письменного заявления (поступления письменного обращения) в учреждение.

5.3. Руководитель учреждения в каждом конкретном случае имеет право установить сокращенные сроки для оказания консультационной услуги.

5.4. Приостановление предоставления консультационной услуги не предусматривается.

**6. Перечень документов для предоставления**

**консультационной услуги**

6.1. Для получения консультационной услуги заявитель представляет в учреждение заявление в письменной произвольной форме или обращается с устным запросом на оказание консультационной услуги с формулировкой интересующих вопросов.

6.2. Специалистам учреждения запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации, предоставление которой не предусмотрено нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие с предоставлением консультационной услуги.

**7. Перечень оснований для отказа в предоставлении**

**консультационной услуги**

7.1. Основаниями для отказа в оказании консультационной услуги являются:

- поступление обращения по вопросам, не входящим в компетенцию учреждения;

- отсутствие в обращении наименования (Ф.И.О.) заявителя, направившего обращение, его почтового адреса, по которому должен быть направлении ответ и (или) информация для установления контакта;

- поступление заявлений, не поддающихся прочтению;

- заявления, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

7.2. При невозможности оказания консультационной услуги, по причинам, обозначенным в п. 7.1. настоящего порядка, работник учреждения информирует об этом заявителя в письменной форме с обоснованием отказа.

8. Стандарт предоставления консультационной услуги

8.1. Предоставление консультационной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменного заявления или устного обращения в журнале учета консультаций;

- передача заявления для резолюции руководителю учреждения (прием заявителя, обратившегося лично с устным запросом, руководителем учреждения);

- передача заявления (направление заявителя, обратившегося устно) непосредственно ответственному исполнителю;

- рассмотрение заявления (прием заявителя, обратившегося устно) ответственным исполнителем и принятие по нему решения (предоставление консультации).

9. Прием, регистрация и передача на исполнение поступившего

запроса заявителя о предоставлении консультационной услуги, в том числе в электронной форме

9.1. Запрос о предоставлении консультационной услуги, поданный в устной или письменной форме, регистрируется в журнале учета консультаций в день поступления.

9.2. Запросы о предоставлении консультационной услуги могут подаваться в форме электронных документов с использованием сетей связи общего пользования, в том числе:

- с использованием средств телефонной связи;

- через официальный сайт учреждения;

- посредством отправки электронной почтой по адресу учреждения.

9.3. При поступлении запроса о предоставлении консультационной услуги в электронном виде ответственный исполнитель распечатывает его на бумажном носителе и фиксирует в журнале учета консультаций.

9.4. Зарегистрированное заявление в день поступления направляется для резолюции руководителю учреждения, который, в свою очередь, в течение трех дней отписывает заявление уполномоченному работнику.

9.5. В случае устного обращения, руководитель учреждения принимает заявителя, определяет ответственного исполнителя и сроки предоставления консультации.

10. Рассмотрение ответственным исполнителем заявления

и принятие по нему решения

10.1. При рассмотрении заявления ответственный работник устанавливает соответствие заявления требованиям действующего законодательства и настоящего порядка, в том числе отсутствие оснований для отказа в предоставлении консультационной услуги, указанных в п. 7.1. настоящего порядка.

10.2. Подготовка ответа заявителю осуществляется ответственным исполнителем в устной или письменной форме.

10.3. Исполнитель и лицо, подписавшее письменный ответ, несут ответственность за полноту, содержание и четкость изложения сути ответа.

10.4. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.5. Результатом административной процедуры является подготовка письменного ответа по существу запроса или фиксация фактически оказанной консультационной услуги (по устному запросу) в журнале учета консультаций.

Общий срок административной процедуры составляет не более 30 дней.

10.6. Ответ о результатах рассмотрения письменного заявления направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации ответа в учреждении.

10.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты-консультанты учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Если работник учреждения затрудняется самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен (переадресован) на другого работника.

Приложение 1

БУВО «Воронежский областной центр

информационного обеспечения АПК»

**Журнал учета консультаций**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  обращения | Заявитель (наименование организации, ФИО физического лица) | Содержание потребности в консультационной помощи | Исполнитель  (ФИО, должность) | Вид консультационной услуги | Срок исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |