

«Муниципальный Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района

Юр.адрес: 188340, Ленинградская область, Гатчинский район, п. Тайцы, ул.Юного Ленинца, д.2
ИНН 4719011785, КПП 470501001, БИК 044030653, ОГРН 1024702092128
К/СЧ 30101810500000000653 Банк: СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНКПАО СБЕРБАНК
Г. САНКТ-ПЕПЕРБУРГ Р/СЧ 40703810855400000186 ОКТМО 41618176

ПРИКАЗ

№ 4 от «15» августа 2021 года

«Об утверждении Регламента оказания «Муниципального Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района

В целях обеспечения эффективной работы Фонда приказываю:

1. Утвердить Регламент оказания услуг «Муниципального Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района и использовать его при выполнении своих должностных обязанностей.
2. Настоящий Приказ вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль за исполнением Приказа возлагаю на себя.

Директор «МФ ПМСП»
Гатчинского муниципального района



П.А.Лукин

Регламент оказания услуг
«Муниципального Фонда поддержки малого и среднего
предпринимательства»
Гатчинского муниципального района
2021

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. О Регламенте оказания услуг	3
1.2. Основные термины и их определения	3
1.3. Цель, задачи, виды и принципы деятельности Фонда	4
1.4. Круг заявителей на оказание Услуги	5
2. ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ФОНДЕ	5
2.1. Принципы оказания Услуги	6
2.2. Требования к оказанию Услуги	6
2.3. Условия предоставления Услуги	6
2.4. Основание для отказа в оказании Услуги	7
2.5. Описание результата предоставления Услуги	7
2.6. Порядок информирования о ходе предоставления Услуги	7
2.7. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг	8
3. ТРЕБОВАНИЯ К ФОНДУ	8
3.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению	8
3.2. Требования к удобству оказания Услуги	9
3.3. Требования к сотрудникам	10
3.4. Требования к сайту Фонда	11
3.5. Требования к доступности Фонда	11
3.6. Требования к скорости оказания Услуги	11
3.7. Требования к качеству оказания Услуги	12
3.8. Мониторинг мнения Заявителя о качестве обслуживания и контроль за исполнением требований к Фонду, соблюдением принципов, условий и порядком оказания услуг	12-13
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение № 1 к Регламенту оказания услуг для Фонда «Мой бизнес»	14
Приложение № 2 к Регламенту оказания услуг для Фонда «Мой бизнес»	15
Приложение № 3 к Регламенту оказания услуг для Фонда «Мой бизнес»	16
Приложение № 4 к Регламенту оказания услуг для Фонда «Мой бизнес»	17-18
Приложение № 5 к Регламенту оказания услуг для Фонда «Мой бизнес»	19

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. О Регламенте оказания услуг

1.1.1. Настоящий Регламент оказания услуг для «Муниципального Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района (далее - Регламент) определяет алгоритм деятельности сотрудников «Муниципального Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района (далее - Фонд) по оказанию услуг субъектам малого и среднего предпринимательства и служит цели повышения качества предоставляемых услуг.

1.1.2. Регламент призван выступить основой выстраивания управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов Фонда для повышения его клиентоориентированности.

1.1.3. Регламент может стать ориентиром для работы муниципальных организаций инфраструктуры поддержки (далее - ОИП), которые создаются на территории каждого муниципального района Ленинградской области и Сосновоборского городского округа. Это даст возможность предпринимателям получать услуги, сервисы и меры поддержки надлежащего качества в ОИП муниципального уровня.

1.1.4. Настоящий Регламент определяет: цель, задачи и виды деятельности Фонда, описывает круг заявителей на оказание услуг Фонда, содержит перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг Фондом. В Регламенте сформулированы принципы, условия и порядок оказания услуг в Фонде, требования к Фонду, описана система обратной связи с заявителями.

1.2. Основные термины и их определения

- **АИС «Мой бизнес»** - автоматизированная информационная система управления услугами и мерами поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.
- **Заявитель** - физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченный представитель, обратившийся в Фонд.
- **«Горячая линия»** - телефонный номер, предназначенный для входящих звонков в Фонд. Позволяет специально обученным сотрудникам одновременно обрабатывать большое количество звонков, быстро и качественно обслуживать входящие вызовы клиентов.
- **Инфраструктура поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства** - система коммерческих и некоммерческих организаций инфраструктуры поддержки, которые создаются, осуществляют свою деятельность или привлекаются в качестве поставщиков (исполнителей, подрядчиков) для осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения

государственных и муниципальных нужд при реализации государственных программ (подпрограмм) Российской Федерации, государственных программ (подпрограмм) субъектов Российской Федерации, муниципальных программ (подпрограмм), обеспечивающих условия для создания субъектов малого и среднего предпринимательства, и для оказания им поддержки.

- **Обратная связь** - система мониторинга качества оказания услуг, реализуемая: 1) через опросы заявителей при оказании услуги, заполнение ими анкеты обратной связи при обращении в Фонд или на сайте Фонда; 2) посредством анализа обращений, поступивших через «электронную приемную», расположенную на сайте Фонда, на «горячую линию» Фонда или через социальные сети.
- **Онлайн-обращение** - обращение физического или юридического лица в Фонд «Мой бизнес» посредством информационно-коммуникационной сети Интернет.
- **Принцип «одного окна»** - организация работы с заявителями, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов при предоставлении услуг, предоставление возможности заявителям получения одновременно нескольких взаимосвязанных услуг.
- **Субъекты малого и среднего предпринимательства (далее - субъекты МСП)** - зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации хозяйственные общества, хозяйственные товарищества, хозяйственные партнерства, производственные кооперативы, потребительские кооперативы, крестьянские (фермерские) хозяйства и индивидуальные предприниматели.
- **Таргетированная реклама** - это форма онлайн-рекламы, в которой используются сложные методы и настройки поиска целевой аудитории в соответствии с заданными параметрами, характеристиками и интересами пользователей, релевантными для определенных товаров или услуг, которые рекламирует рекламодатель.
- **Услуга** - это деятельность по реализации функций Фонда, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Фонда.
- **Wi-Fi (Wireless Fidelity, англ. «беспроводное качество»)** - технология беспроводной локальной сети с устройствами на основе беспроводной передачи данных.

1.3. Цель, задачи, виды и принципы деятельности Фонда

1.3.1. Фонд учрежден в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом Российской Федерации от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации». Он

является организацией инфраструктуры поддержки (далее - ОИП) субъектов малого и среднего предпринимательства (далее МСП) в Ленинградской области, созданной в рамках программы Минэкономразвития России. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг Фондом «Мой бизнес», представлен в Приложении № 1 к Регламенту.

1.3.2. Целью деятельности Фонда является оказание комплекса услуг, направленных на поддержку и развитие субъектов МСП Ленинградской области, что ведет к повышению предпринимательской активности, росту занятости и уровня жизни населения области.

1.3.3. Для достижения данной цели Фонд выполняет задачи:

- информационной поддержки;
- консультационной поддержки;
- имущественной поддержки;
- поддержки по обучению субъектов МСП, физических лиц;
- поддержки социального предпринимательства.

1.3.4. Для достижения цели Фонд вправе осуществлять все виды деятельности, предусмотренные уставом Фонда. Услуги и меры поддержки, включенные в региональный реестр услуг организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, отражаются в АИС «Мой бизнес».

1.3.5. Принципами работы Фонда являются:

- клиентоориентированность (в том числе, эффективная обратная связь);
- системность;
- технологичность;
- гибкость и адаптивность
- ответственность за эффективное использования бюджетных средств.

1.4. Круг заявителей на оказание Услуги

1.4.1. Заявителями могут являться:

- Физические лица, планирующие начать предпринимательскую деятельность на территории Ленинградской области, или зарегистрированные в качестве самозанятых.
- Юридические лица и индивидуальные предприниматели, являющиеся субъектами малого и среднего предпринимательства Ленинградской области.

2. ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ФОНДЕ

Перечень услуг, оказываемых Фондом «Мой бизнес», представлен в Приложении № 2 к Регламенту. Блок-схема предоставления Услуги приведена в Приложении № 3 к Регламенту.

2.1. Принципы оказания Услуги

Основные принципы оказания услуг в Фонде - доступность, удобство, скорость, качество.

Доступность - наличие Фонда и организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства на территории каждого муниципального района Ленинградской области, консультации специалистов Фонда в очном и онлайн-режиме, оказание услуг на бесплатной основе.

Удобство - получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке услуг, в том числе в электронной форме; оказание услуг заявителю в режиме «одного окна».

Скорость - максимально короткий из возможных срок оказания услуг.

Качество - удовлетворенность заявителей оказанными услугами, рост количества обращений за получением услуг Фонда.

Любые действия сотрудников Фонда основываются на принципах оказания услуг, указанных в настоящем Регламенте.

2.2. Требования к оказанию Услуги

2.2.1. Услуги оказываются по «принципу одного окна». Заявитель должен иметь возможность получить необходимые услуги в сфере предпринимательской деятельности, не выходя из помещения Фонда, а также сформировать заявление (запрос) о предоставлении услуг в форме электронного документа.

2.2.2. Заявитель не должен испытывать сложностей при заполнении документов, необходимых для получения услуги. Сотрудники Фонда должны оказывать заявителю все возможное содействие по заполнению документов и при необходимости разъяснять их содержание.

2.2.3. Компетенции сотрудников должны позволять им разрешать все спорные вопросы заявителей/получателей услуг в области ведения предпринимательской деятельности и информировать заявителей/получателей услуг об административных барьерах.

2.2.4. Для каждой услуги, оказываемой в Фонде, должен быть утвержден соответствующий Регламент. В данном Регламенте должен быть определен максимальный срок предоставления услуги.

2.2.5. Заявитель должен иметь возможность оценить уровень качества услуг Фонда посредством заполнения соответствующей анкеты обратной связи при получении услуги и/или на сайте Фонда (см. Приложение № 5 к Регламенту). Результаты анкетирования анализируются руководством Фонда не реже 1 раза в квартал.

2.3. Условия предоставления Услуги

2.3.1. Заявитель может обратиться с запросом о возможности предоставления Услуги лично, по телефону Фонда, в электронной форме (по электронной почте Фонда или через социальные сети). Срок ответа на обращение Заявителя не может превышать 5-ти рабочих дней.

2.3.2. Требования к сотрудникам при Первичном обращении те же, что и при оказании Услуги (см. пункт 3.3 настоящего Регламента).

2.3.3. В случае отсутствия необходимой Услуги в перечне обратившийся в Фонд информируется об этом в устной, письменной или в электронной форме (по его желанию).

2.3.4. Условием предоставления Услуги является наличие услуги в перечне оказываемых Фондом услуг. Услуги оказываются заявителю в случае соблюдения формы обращения и предоставления всех необходимых документов.

2.3.5. Услуги в Фонде предоставляются на основе заявления на получение услуг (далее - Заявление) (см. Приложение № 4 к Регламенту), которое может быть подано как лично, так и в онлайн-режиме. Заявитель для получения Услуги представляет Заявление лично, либо с использованием средств почтовой, факсимильной, электронной связи. Фонд должен обеспечить заявителей бланками заявлений для получения услуг или предоставить возможность самостоятельно скачать бланк Заявления с сайта Фонда.

2.3.6. Заявление должно быть заполнено от руки или быть подготовлено при помощи технических средств и содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- б) почтовый адрес заявителя (при наличии);
- в) перечень вопросов, интересующих заявителя;
- г) подпись заявителя;
- д) дату составления Заявления;
- е) контактный телефон (при наличии);
- ж) адрес электронной почты (при наличии).

2.3.7. Заявление должно быть заполнено разборчивым почерком. Заявление не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу физических или юридических лиц.

2.4. Основание для отказа в оказании Услуги

2.4.1. Основанием для отказа в приеме Заявления на предоставление Услуги является несоответствие его требованиям, предусмотренных пунктом 2.3 настоящего Регламента, или отсутствие необходимых документов, которые должны предоставляться в соответствии с Регламентом оказания услуги.

2.4.2. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги является её противоречие пунктам 2.2 - 2.3 настоящего Регламента, а также невозможность предоставления запрашиваемой информации. Регламент оказания Услуги должен содержать исчерпывающие основания для отказа в оказании Услуги.

2.5. Описание результата предоставления Услуги

2.5.1. Услуги, оказываемые Фондом, должны соответствовать целям и задачам Фонда.

2.5.2. Результатом предоставления Услуги является:

- предоставление заявителю Услуги;
- предоставление заявителю документа, сообщающего об отсутствии запрашиваемой информации или невозможности оказания услуги;
- отказ в предоставлении Услуги.

2.6. Порядок информирования о ходе предоставления Услуги

2.6.1. Услуга оказывается в соответствии со сроками, указанными в Регламенте данной Услуги. Заявитель должен выразить свое согласие на получение данной информации и обработку персональных данных, а также указать актуальные контактные данные в Заявлении на получение Услуги.

2.7. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг

2.7.1. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе, за исключением Услуги, оказывающейся на условиях софинансирования, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ФОНДУ

Требования к Фонду устанавливаются в соответствии с Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации № 125 от 14 марта 2019 г. «Об утверждении Требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации в целях достижения целей, показателей и результатов региональных проектов, обеспечивающих достижение целей, показателей и результатов федеральных проектов, входящих в состав национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», и требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» и могут меняться в случае внесения изменений в данный Приказ.

3.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению

3.1.1. Предоставление Услуги осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях. Помещения Фонда и строение, в котором расположены помещения, оборудуются единой по стилю вывеской с фирменным стилем «Мой бизнес». Фирменный стиль Фонда утверждается по единым требованиям, позволяющим узнать Фонд в любом месте. Фирменный стиль формируется с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов в соответствии с руководством по использованию базовых констант фирменного стиля «Мой бизнес».

3.1.2. Помещения Фонда должны соответствовать следующим требованиям:

- не должны располагаться в подвальном помещении;
- строение, в котором расположены помещения, не должно иметь

повреждений несущих конструкций;

- температура в помещениях должна находиться в диапазоне от 20 до 24 градусов по Цельсию;

- имеется зона ожидания, информирования, приема и оказания услуг, а также помещение для размещения административно-управленческого персонала Фонда, в том числе помещение для рекреации сотрудников, в котором необходимо поддерживать чистоту и порядок силами самих сотрудников Фонда;

- наличие переговорной комнаты, которая относится к помещению коллективного доступа, представляющей изолированное помещение для проведения переговоров и иных рабочих совещаний, оборудованной мебелью, телевизионным экраном, маркерной доской и телефоном с выходом на городскую, междугородную и международную связь, а также видео-конференц-связь;

- наличие конференц-зоны для проведения лекций, семинаров, тренингов и других обучающих мероприятий, оборудованной мебелью, мультимедиапроектором, ноутбуком, интерфейсом для подключения ноутбука, маркерной доской, микрофонами и телефоном с выходом на городскую и междугородную, международную связь, а также видео-конференц-связь;

- наличие рабочего места для представителей органов государственной/муниципальной власти, для проведения ими консультаций заявителей;

- общая площадь зон ожидания, информирования, приема и оказания услуг должна составлять не менее 30 кв. метров;

3.1.3. В зоне приема и оказания услуг и/или зоне помещений коллективного доступа должно быть обеспечено не менее 3 (трех) рабочих мест, реализующих принцип «одного окна». Каждое рабочее место должно быть оборудовано мебелью, компьютером, принтером и телефоном с выходом на городскую линию и междугородную, международную связь и обеспечено доступом к интернет-связи, оформлено информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника Фонда, режима его работы.

3.1.4. В зоне приема и оказания услуг размещается оборудование коллективного доступа, включающее копировальный аппарат, сканер, цветной принтер, предназначенное для общего использования.

3.1.5. Иные требования к материально-техническому обеспечению Фонда устанавливаются в п. 3.2-3.6 настоящего Регламента.

3.2. Требования к удобству оказания Услуг

3.2.1. Фонд должен обладать хорошей материально-технической базой, позволяющей оказывать услуги в режиме «одного окна», и квалифицированным персоналом, чьи компетенции соответствуют требованиям, обеспечивающим максимально удобное оказание услуг.

3.2.2. Прием заявителей осуществляется 5 дней в неделю с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00 и в пятницу с 9.00 до 17.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

3.2.3. Предоставление Услуги осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях приема и выдачи документов.

3.2.4. Освещение в данных помещениях должно позволять заявителям без труда работать с документами, в том числе на бумажных носителях.

3.2.5. Зона ожидания и информирования заявителей оборудуется:

- информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления услуги (включая трансляцию перечня оказываемых услуг, видеороликов, разъясняющих порядок предоставления услуги);
- терминалом, обеспечивающим доступ заявителей к сайту Фонда;
- зоной доступа Wi-Fi, стационарным телефоном;
- видеокамерой для обеспечения возможности трансляции на сайте Фонда.

3.2.6. При входе в Фонд должны быть размещены информационные стенды, содержащие информацию о порядке предоставления Услуги, а именно:

- 1) перечень услуг;
- 2) сроки рассмотрения и предоставления Услуги;
- 3) перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- 4) основание для отказа в предоставлении Услуги;
- 5) порядок информирования о ходе предоставления Услуги;
- 6) блок-схема предоставления Услуги в Фонде (см. Приложение № 3 к Регламенту оказания услуг);
- 7) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги;
- 8) выдержки из текста настоящего Регламента и Регламенты оказания Услуг, предоставляемых Фондом.

3.2.7. В зонах ожидания и приема устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла, посадочные места) для заявителей, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с канцелярскими принадлежностями. В зоне ожидания и приема располагается инфографика о функциях и задачах Фонда.

3.2.8. В Фонде выделяется зона помещений коллективного доступа, где предприниматели могут оперативно работать, не выходя за пределы Фонда. В том числе выделяется не менее 1 переговорной комнаты, представляющей собой изолированное помещение, для проведения переговоров и иных рабочих совещаний. Зона помещений коллективного доступа оборудуется телефоном, сетью Wi-Fi и компьютерами с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с возможностью проведения видео-конференций.

3.2.9. Фонд должен реализовать систему оперативной поддержки предпринимательства за счет обеспечения «горячей линии» с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Данная оперативная система поддержки предпринимателей должна обеспечивать предварительную консультацию с целью выявления потребностей в получении конкретных видов услуг, а также обеспечивать получение текущих консультаций от сотрудников Фонда.

3.2.10. Помещения должны быть чистыми, влажная уборка производится не

менее 2 раз в неделю. Помещения должны быть оборудованы санузлами, снабжены системой противопожарной безопасности, огнетушителями. Освещение должно быть адаптировано под запрос Заявителя.

3.3. Требования к сотрудникам

3.3.1. Работники Фонда должны иметь высшее образование по профилю своей профессиональной деятельности. Наличие личного практического предпринимательского опыта является преимуществом при поступлении на работу в Фонд. Сотрудники в своей работе руководствуются настоящим Регламентом и должностной инструкцией. Должностная инструкция сотрудников должна базироваться на принципах клиентоориентированности, обеспечении высокого качества оказания Услуги Заявителю.

3.3.2. Сотрудники должны быть вежливы, всегда приветствовать прибывающих посетителей Фонда и прощаться с ними, когда те покидают Фонд.

3.3.3. Сотрудникам рекомендуется иметь элементы фирменного стиля в своей одежде (отличительные галстуки и/или платки с фирменным стилем/отличительным цветом Фонда). Форма одежды - деловая. Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной.

3.4. Требования к сайту Фонда

3.4.1. Фонд должен иметь собственный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Сайт Фонда должен позволять получить всю актуальную информацию пользователям услуг в дистанционном режиме.

1. На сайте возможно сформировать заявление (запрос) о предоставлении услуг, предоставляемых на базе Фонда в форме электронного документа.

2. На сайте ведется актуальный календарь мероприятий, проводимых Фондом (тренинги, семинары, специальные консультации).

3. На главной странице представлены актуальные контактные данные Фонда, директора Фонда, его заместителей. Контактная информация и условия предоставления услуг должны выделяться на общем фоне, иметь крупный шрифт (более 14 пт).

4. На сайте Фонда должен быть размещен раздел «Часто задаваемые вопросы», который содержит ответы на вопросы заявителя, поступающие в Ц Фонд устно и письменно. Данный перечень должен обновляться не реже 1 раза в квартал.

5. На главной странице сайта предприниматель имеет возможность получить информацию о том, какие услуги и субсидии предоставляются, условия их получения, порядок обращения в Фонд. Также на сайте присутствует окно онлайн-консультаций, с помощью которого можно напрямую связаться с сотрудником Фонда.

6. На сайте должен быть раздел «Электронная приемная» - электронный аналог «горячей линии», обеспечивающий возможность быстро среагировать на негативные явления в работе Фонда и осуществить экспертную поддержку Заявителю по вопросам порядка и условий получения Услуг.

7. Информация сайта может дублироваться в сообщества Фонда в ключевых социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» -

Facebook (facebook.com), «В контакте» (vk.com), Instagram (instagram.com).

3.5. Требования к доступности Фонда

3.5.1. Показателями доступности Услуги являются:

1. Фонд имеет удобную транспортную доступность.
2. Фонд располагается в шаговой доступности от транспортно-пересадочных узлов (не более 10 минут от остановки общественного транспорта).
3. Фонд должен быть удобен для всех категорий населения, в том числе, людей с ограниченными возможностями.
4. Онлайн режим. Фонд должен иметь возможность оказывать удаленные образовательные услуги, проводить тренинги и семинары с возможностью онлайн просмотра и участия.

3.6. Требования к скорости оказания Услуги

3.6.1. При предоставлении услуг в Фонде время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не может превышать 15 минут. Заявление на предоставление Услуги заполняется Заявителем до или после оказания Услуги и передается ответственному сотруднику.

3.6.2. Максимальный срок ответа Заявителю на его обращение, в том числе путем смс-информирования, составляет не более 5 рабочих дней.

3.6.3. Срок предоставления Услуги составляет не более 30 рабочих дней с момента регистрации должностным лицом, ответственным за регистрацию и прием документов, соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3.7. Требования к качеству оказания Услуги

3.7.1. Требования к качеству оказания Услуги конкретизируются в следующих расчетных показателях, позволяющих оценивать качество как в статике (за отчетный период), так и в динамике (с помощью мониторинга за ряд лет):

1. **Высокая оценка Заявителями качества** оказания Услуги, определяемая по результатам заполнения ими анкет обратной связи за отчетный период. Рассчитывается как доля оценок, превышающих среднее значение оценки (3 балла), в общем массиве оценок.
2. **Соблюдение сроков предоставления** Услуги, которое определяется как отношение количества заявлений, исполненных с соблюдением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.
3. **Отсутствие технических ошибок при оказании Услуги**, которое определяется как отношение количества услуг, в процессе оказания которых были выявлены технические ошибки, к общему услуг, оказанных за отчетный период.
4. **Отсутствие технических ошибок при обработке заявлений**, которое определяется как отношение количества технических ошибок, выявленных после регистрации заявлений, к общему количеству заявлений, зарегистрированных за отчетный период.

5. Доля повторных обращений в Фонд за оказанием Услуг- рассчитывается как отношение количества повторных заявлений на оказание Услуг к общему числу заявлений на оказание Услуг за отчетный период.

6. Доля субъектов МСП в муниципальном образовании, получивших услуги Фонда за отчетный период, определяется как отношение субъектов МСП, получивших услуги Фонда к общему числу субъектов МСП в муниципальном образовании за отчетный период.

3.8. Мониторинг мнения Заявителя о качестве обслуживания и контроль за исполнением требований к Фонду, соблюдением принципов, условий и порядком оказания услуг

3.8.1. Контроль за порядком и качеством оказания услуг осуществляется:

1. путем проведения регулярных интернет-опросов физических и юридических лиц, обратившихся в Фонд, с помощью анкеты обратной связи, размещенной на сайте Фонда;

2. путем заполнения Заявителями анкет обратной связи в бумажном виде при личном обращении в Фонд;

3. на базе системы АИС «Мой бизнес». Фонд обязан обеспечивать ежедневное заполнение данных в данную систему;

4. на основе мониторинга показателей качества оказания услуги, сформулированных в п. 3.7 настоящего Регламента;

5. через систему оперативной поддержки предпринимателя. Система оперативной поддержки предпринимателя организуется методом «горячей линии» и с использованием «электронной приемной», расположенной на сайте Фонда.

3.8.2. Не реже 1 раза в квартал руководство Фонда проводит анализ обращений предпринимателей и результатов анкетных опросов Заявителей в целях повышения качества работы Фонда.

3.8.3. Если при анализе анкет обратной связи выявлены случаи, когда качество оказания услуги оценивается ниже медианной оценки в 3 балла, проводится комплексная проверка, направленная на выяснение причин низкой оценки качества.

3.8.4. По результатам проверки могут быть приняты административные, экономические, технико-технологические и/или кадровые решения.

*Приложение № 1
к Регламенту оказания услуг
для «Муниципального Фонда
поддержки малого и среднего
предпринимательства» Гатчинского
муниципального района*

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
возникающие в связи с предоставлением услуг Фондом «Мой бизнес»**

Порядок предоставления услуг Фондом регламентируется нижеследующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ;
- Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 31 декабря 2014 г. № 488-ФЗ «О промышленной политике в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика»;
- Приказом Министерства экономического развития РФ от 14 марта 2019 г. № 125 «Об утверждении Требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации в целях достижения целей, показателей и результатов региональных проектов, обеспечивающих достижение целей, показателей и результатов федеральных проектов, входящих в состав национального проекта "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы", и требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»;
- Законом Ленинградской области от 30 апреля 2009 г. № 36-оз «О развитии малого и среднего предпринимательства на территории Ленинградской области»;
- Законом Ленинградской области от 20 мая 2019 г. № 37-оз «О внесении изменений в статьи 2 и 4 областного закона «О развитии малого и среднего предпринимательства на территории Ленинградской области».

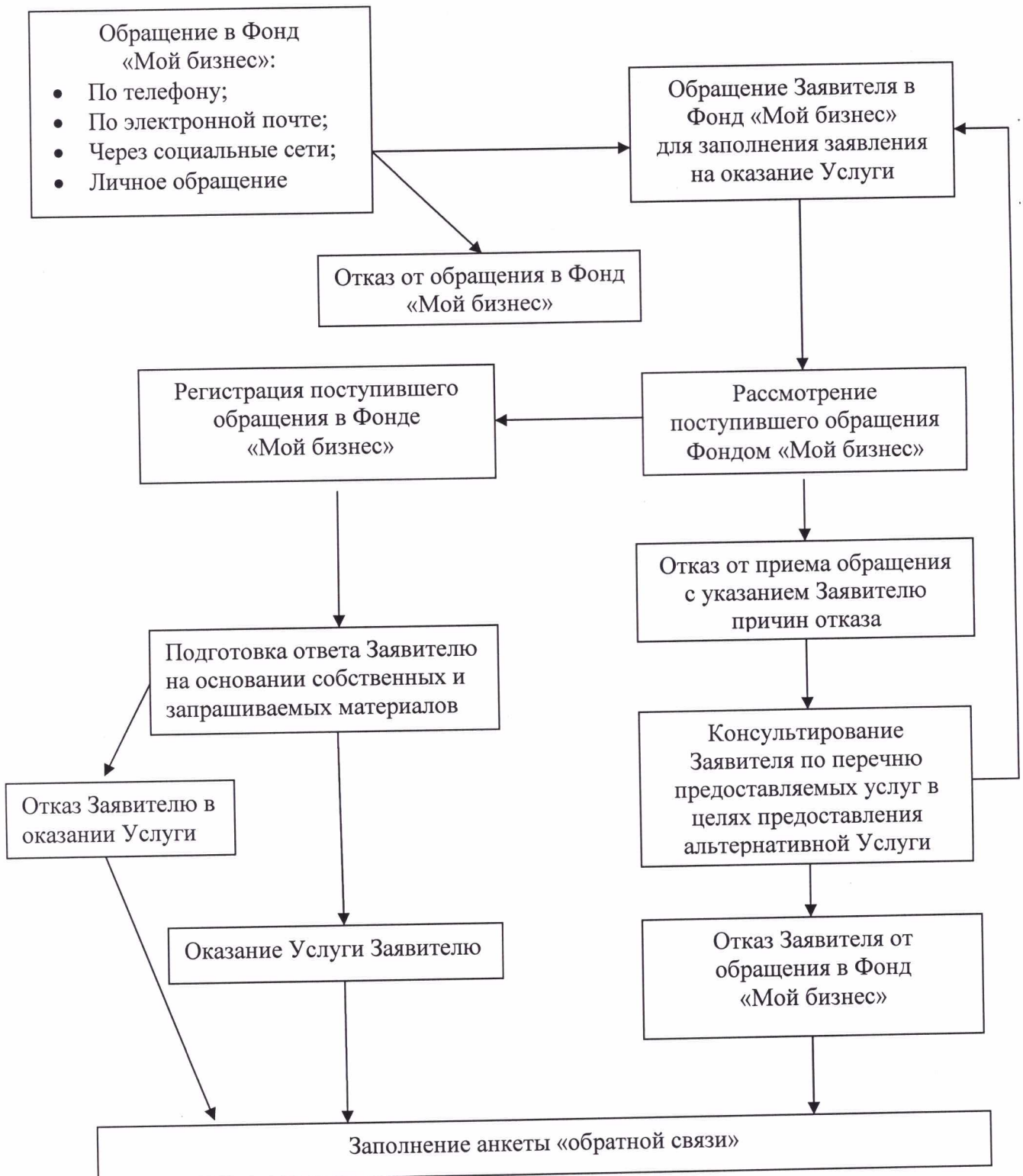
*Приложение № 2 к
Регламенту оказания услуг
для «Муниципального Фонда
поддержки малого и среднего
предпринимательства» Гатчинского
муниципального района*

Перечень Услуг, оказываемых Фондом

Фонд, в соответствии с Уставом, оказывает Услуги субъектам МСП в следующих предметных областях:

- 1) **Информационная поддержка**, в частности, информирование субъектов МСП и физических лиц о мерах поддержки и развития бизнеса на территории Гатчинского района, проводимых мероприятиях, изменению законодательства, улучшению условий труда работников, эффективности работы предприятия, маркетингу, планирования бизнеса.
- 2) **Консультационная поддержка**, в частности, осуществление информационной, консультационной, методической и организационной поддержки субъектам МСП и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов МСП; консультирование по вопросам технического управления производством, эксплуатация оборудования, обучение персонала, оптимизации технологических процессов, проектного управления, консалтинга в области в организации и развития производства.
- 3) **Имущественная поддержка**, в частности, предоставление офисных и производственных помещений в аренду субъектам МСП, а так же организации рабочего места на территории Фонда и/или предоставление оборудования для ведения деятельности.
- 4) **Поддержки по обучению субъектов МСП, физических лиц**, в частности проведение семинаров, тренингов, круглых столов и иных мероприятий.
- 5) **Поддержки социального предпринимательства**, путём размещения информации, работы с предприятиями социальной направленности, предоставления услуг на приоритетной основе.

Блок-схема предоставления Услуги в Фонде «Мой бизнес»



Приложение № 4
к Регламенту оказания услуг
«Муниципального Фонда
поддержки малого и среднего
предпринимательства» Гатчинского
муниципального района

от _____
(ФИО, должность представителя юр.
лица, ФИО ИП, ФИО физ.лица)

(наименование юр.лица)

(ИНН)

(адрес юр.лица)

(адрес эл. почты, контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне консультацию по вопросам:

Я проинформирован о возможности проведения проверки факта оказания и качества оказания услуги и даю свое согласие на участие в подобных мероприятиях (в том числе путем телефонных опросов, анкетирования, интернет-опросов и т.п.)

Согласие на обработку персональных данных
(Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»)

Я уведомлен и понимаю, что под обработкой персональных данных подразумевается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение и любые другие действия (операции) с персональными данными.

Также под персональными данными подразумевается любая информация, имеющая отношение ко мне как к субъекту персональных данных, в том числе фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес проживания, семейный статус, информация о наличии имущества, образование, доходы и любая другая информация.

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Отзыв заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

_____ « » _____ 20 г.
(подпись) (расшифровка)

*Приложение № 5
к Регламенту оказания услуг
для «Муниципального Фонда
поддержки малого и среднего
предпринимательства» Гатчинского
муниципального района*

**Анкета обратной связи
по оценке порядка и качества оказания услуг в «Муниципальном Фонде поддержки малого и
среднего предпринимательства» Гатчинского муниципального района**

*Уважаемый предприниматель!
Вы воспользовались услугами Фонда.
Благодарим Вас за это!*

В целях улучшения работы Фонда просим Вас ответить на несколько вопросов!

1. Вы первый раз обращаетесь в Фонд?
 - Да
 - Нет
2. Из каких источников Вы узнали о Фонде?
 - Официальный сайт Фонда www.813.ru.
 - Социальные сети: Вконтакте, Инстаграм, Одноклассники, Фэйсбук.
 - Муниципальный фонд поддержки предпринимательства
 - СМИ
 - Email-рассылка
 - Другое
3. Укажите цель Вашего обращения:

4. Оцените основные параметры порядка и качества оказания Услуги.

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка (от 1 до 5 баллов)
1	Оцените количество и качество информации о Фонде и предоставляемых им услугах в сети Интернет (1 - очень низкое, 5 - очень высокое)	
2	Были ли Вы удовлетворены качеством оказания услуг при первичном обращении в Фонд (по телефону/электронной почте/через социальные сети/лично) (1 - не удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен)	

3	Были ли Вы удовлетворены транспортной доступностью Фонда? (1 - не удовлетворён, 5 - полностью удовлетворён)	
4	Легко ли было Вам найти офис Фонда (1 - очень тяжело, 5 - очень легко)	
5	Оцените комфортабельность офиса (места для ожидания, наличие воды, Wi-Fi и т.п.) (1 - очень некомфортно, 5 - очень комфортно)	
6	Оцените качество предоставляемых услуг и работу специалистов (компетентность, доброжелательность, заинтересованность и др.) (1 - очень плохо, 5 - превосходно)	
7	Удовлетворены ли Вы сроком оказания услуги? (1 - совсем не удовлетворен; 5- полностью удовлетворен)	
8	Оцените пользу Вам и Вашему предприятию от обращения в организацию инфраструктуры поддержки Фонд (1 - пустая трата времени; 5 - помогло решить важные проблемы)	

5. Какую услугу в Фонде Вы планируете получить в будущем?

6. Какого рода услуг, с Вашей точки зрения Фонду еще не хватает?

7. Приветствуем любые Ваши комментарии и предложения по улучшению организации работы Фонда с клиентами!

Спасибо!