

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 01-2023	Издание: 2023-3

Приложение № 1

«УТВЕРЖДАЮ»

директор МКК «Фонд развития бизнеса»
Приказ № 2 от 16.08.2023 года



Е.А. Евдокимова

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса
Приозерского муниципального района»
(новая редакция)

г. ПРИОЗЕРСК
2023 год

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Цель, условия, описания и порядок предоставления услуг в МКК «Фонд развития бизнеса»	4
3. Приложение № 1.....	9
4. Приложение № 2.....	10
5. Приложение № 3.....	11
6. Приложение № 4.....	13
7. Приложение № 5.....	15
8. Приложение № 6.....	19

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг для МКК «Фонд развития бизнеса» (далее – Фонд) определяет цели, условия и порядок предоставления услуг Фонда субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП), физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятые граждане), а так же физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Приозерского муниципального района Ленинградской области в рамках подпрограммы «Развития малого, среднего предпринимательства и потребительского рынка Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Стимулирование экономической активности Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 394.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», Постановлением Правительства Ленинградской области от 05.12.2017 № 557 «Об утверждении требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области при реализации государственных программ (подпрограмм) Ленинградской области» и другими нормативно-правовыми актами, указанными в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.3. Основные термины и их определения, используемые в настоящем Регламенте:

- **заявители** – субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане, физические лица, заинтересованные в организации предпринимательской деятельности в Приозерском муниципальном районе Ленинградской области, обратившиеся в Фонд;
- **субъекты малого и среднего предпринимательства (субъекты МСП)** – хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям;
- **самозанятые граждане** - физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»;
- **запрос** – обращение физического или юридического лица в Фонд лично, в телефонном режиме, посредством информационно-коммуникационной сети Интернет, а также через ЦП МСП;
- **услуга (мера поддержки)** – деятельность по реализации функций Фонда, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Фонда;
- **обратная связь** – система мониторинга качества оказания услуг, реализуемая: через опросы заявителей при оказании услуги, заполнение ими анкеты обратной связи при обращении в Фонд или на сайте Фонда, посредством анализа обращений, поступивших через «Линию прямых обращений», расположенную на сайте Фонда;
- **инфраструктура поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства (ОИП)** – 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;
- **АИС «Учет консультаций» (АИС)** – автоматизированная информационная система управления услугами и мерами поддержки, предоставляемыми региональными и муниципальными ОИП

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

Ленинградской области;

- **Цифровая платформа МСП (ЦП МСП)** – автоматизированный сервис, обеспечивающий адресный подбор и возможность дистанционного получения мер поддержки и специальных сервисов субъектами малого и среднего предпринимательства и самозанятыми гражданами, размещенный по адресу: <https://мсп.рф>. Для авторизации на Цифровой платформе МСП необходима учётная запись портала Госуслуг (ЕСИА) организации, индивидуального предпринимателя или физического лица.

1. Цель, условия, описание и порядок предоставления услуг

2.1. Фонд является организацией инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Приозерского муниципального района Ленинградской области, осуществляющая свою деятельность в рамках требований Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», а также в соответствии с Уставной деятельностью Фонда.

Целью деятельности фонда является предоставление комплекса услуг и мер поддержки, направленных на организацию предпринимательской деятельности и развитие субъектов МСП, самозанятых граждан, а также физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Приозерского муниципального района Ленинградской области, способствующих повышению предпринимательской активности, увеличению количества субъектов МСП, самозанятых граждан, росту занятости и уровня жизни населения Приозерского района Ленинградской области.

2.2. Для достижения цели Фонд предоставляет следующие виды поддержки:

- консультационная;
- финансовая;
- имущественная;
- информационная;
- в сфере образования;
- в области ремесленной деятельности.

В целях развития и поддержки субъектов МСП, самозанятых граждан и физических лиц, заинтересованных в организации предпринимательской деятельности в Приозерском муниципальном районе Ленинградской области, Фонд осуществляет виды деятельности, предусмотренные Уставом Фонда.

Услуги, оказываемые Фондом, определены следующими утвержденными Перечнями оказываемых услуг: «Перечень безвозмездных информационных, консультационных и образовательных услуг, оказываемых организациями инфраструктуры поддержки предпринимательства Ленинградской области», «Перечень безвозмездных и платных услуг», а также «Прайс-лист на платные услуги» размещены на официальных сайтах Фонда: biznesfond.ru, priozersk.813.ru.

2.3. Заявителями на оказание услуг Фонда являются:

- юридические лица и индивидуальные предприниматели, являющиеся субъектами МСП Приозерского муниципального района Ленинградской области;
- самозанятые граждане - физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», ведущие свою деятельность на территории Приозерского муниципального района;
- физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Ленинградской области.

Услуги Фонда не могут быть предоставлены субъектам малого и среднего

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

предпринимательства, указанным в части 3 ст.14 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», любым категориям заявителей – в случае, если заявленная услуга отсутствует в перечне услуг Фонда либо в случае несоблюдения требований, указанных в п. 2.6. настоящего Регламента.

2.4. Основными принципами оказания услуг в Фонде являются:

- доступность – предоставление услуг в Фонде, консультации специалистов Фонда в очном формате и онлайн формате, в формате телефонной консультации, в электронном виде, в том числе посредством ЦП МСП;
- удобство – предоставление заявителям полной, актуальной и достоверной информации о порядке оказания услуг, оказание услуг заявителю в очном и онлайн формате, в формате телефонной консультации, в электронном виде, в том числе посредством ЦП МСП;
- качество – оказание услуг на высоком профессиональном уровне, удовлетворенность заявителей оказанными услугами, рост количества обращений за получением услуг Фонда;
- оперативность – оказание услуг в максимально короткие из возможных сроки.

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

2.5. Условия предоставления услуг в Фонде:

2.5.1. Предоставление услуг осуществляется на безвозмездной основе (за исключением услуг, которые предоставляются на платной основе, в рамках утвержденного Прайс-листа на платные услуги), если иное не предусмотрено действующим законодательством. Услуги, оказываемые в Фонде, предоставляются по запросу заявителя. Подтверждением запроса является заявление, скан регистрации, регистрация на мероприятия на сторонних электронных сервисах, журнал регистрации телефонных консультаций, наличие заявки на ЦП МСП, иные способы, подтверждающие наличие запроса.

2.5.2. Заявитель в любой момент, до оказания услуги, может отозвать свое заявление (запрос) сообщив об этом представителям Фонда любым имеющимся способом: в устной, письменной или в электронной форме (по желанию заявителя), а также через ЦП МСП.

2.5.3. Уровень компетенций сотрудников должен позволять им разрешать спорные вопросы заявителей в области организации, ведения и развития предпринимательской деятельности и информировать заявителей об административных барьерах.

2.5.4. Прием заявителей осуществляется ежедневно в рабочие дни: с понедельника по четверг с 08.30 до 17.45, в пятницу с 08.30 до 16.30 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00.

2.5.5. При предоставлении услуг в Фонде время ожидания в очереди для подачи документов или получения результата услуги не может превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.5.6. Заявитель информируется в устной (при личном посещении Фонда), письменной или электронной форме о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

2.5.7. Срок получения услуги (промежуточного результата услуги) с момента поступления запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней.

2.5.8. Первичная консультация заявителя специалистами Фонда, предоставляется в день обращения.

2.5.9. Заявитель должен иметь возможность оценить уровень качества услуг Фонда посредством заполнения соответствующей анкеты обратной связи при получении услуги и/или на сайте Фонда.

2.5.10. Контроль качества предоставления услуг осуществляется:

- путем проведения интернет-опросов физических и юридических лиц, обратившихся в Фонд, с помощью анкеты обратной связи, размещенной на сайте Фонда;
- путем заполнения Заявителями анкет обратной связи в бумажном виде при личном обращении в

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

Фонд;

- на базе АИС и ЦП МСП, сотрудники Фонда обеспечивают регулярное внесение данных об оказанной поддержке в указанные системы.

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

Если при анализе анкет обратной связи выявлены случаи, когда качество оказания услуги оценивается неудовлетворительно, проводится комплексная проверка, направленная на выяснение причин низкой оценки качества.

По результатам проверки могут быть приняты административные и кадровые решения.

2.6. Порядок предоставления услуг в Фонде.

2.6.1. Заявитель может обратиться с запросом о возможности получения услуг лично, по телефону Фонда, в электронной форме (по электронной почте Фонда, через социальные сети, через ЦП МСП, через сторонние электронные сервисы регистрации на мероприятия).

2.6.2. Заявитель обращается с запросом о получении услуги в соответствии с утвержденным Перечнем услуг Фонда. В случае отсутствия необходимой услуги в Перечне сотрудники Фонда информируют заявителя об этом в устной, письменной или в электронной форме (по желанию заявителя).

2.6.3. При личном посещении Фонда заявителем, услуги предоставляются на основе заявления на получение услуг, которое может быть подано заявителем как лично, так и дистанционно, в электронной форме с использованием средств почтовой или электронной связи. Фонд обеспечивает заявителей бланками заявлений для получения услуг в бумажном или электронном виде, а также предоставляет возможность скачать бланк заявления с сайта Фонда priozersk.813.ru (Приложение № 2).

2.6.4. Услуги также могут предоставляться заявителю в дистанционном формате: посредством, телефонного звонка, электронного обращения на почту, других сторонних сервисов.

Все обращения заносятся ответственными сотрудниками в АИС, а также регистрируются в журнале регистрации телефонных консультаций (при оказании услуги посредством телефонного звонка). Особенностью подачи заявления/запроса/обращения через ЦП МСП является подтвержденная учетная запись на Портале государственных услуг Российской Федерации.

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

- наименование организации (для юридических лиц) или фамилию, имя, отчество (для ИП и физических лиц);
- ИНН заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- перечень вопросов, интересующих заявителя;
- подпись заявителя;
- дату составления Заявления;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты (при наличии).

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

2.6.7. Заявитель должен выразить свое согласие на обработку персональных данных.

2.6.8. Описание услуг, предоставляемых Фондом представлено в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

2.7. Этапы предоставления услуг Фонда:

Этап 1: получение запроса на предоставление услуги;

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

Этап 2: получение заявителем информации о возможности/невозможности предоставления услуги;

Этап 3: оказание услуги.

2.7.1. Перечень документов, необходимых для получения услуг, отражен во внутренних нормативных документах, регламентирующих порядок предоставления услуг.

2.7.2. Услуги, предоставляемые Фондом при помощи привлечения сторонних профильных экспертов, оказываются поставщиками услуг, отобранными Фондом на основании коммерческих предложений.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме Заявления на предоставление услуг является несоответствие его требованиям, предусмотренным в п. 2.6.2, 2.6.3, 2.6.4, 2.6.5, 2.6.6, 2.6.7 настоящего Регламента, или отсутствие документов, необходимых для оказания услуги.

2.7.4. Услуги, оказываемые Фондом на безвозмездных условиях, предоставляются в соответствии с Приказом Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области от 16 мая 2022 г. № 16-п «Об утверждении перечня безвозмездных информационных, консультационных и образовательных услуг, оказываемых организациями инфраструктуры поддержки предпринимательства Ленинградской области» (Приложение № 5) и Перечнем безвозмездных и платных услуг, утвержденных директором Фонда (Приложение № 6), размещенных на официальных сайтах Фонда: priozersk.813.ru, biznesfond.ru.

2.7.5. Услуги, оказываемые Фондом по направлениям финансовой поддержки, предоставляются в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов. Правила размещены на сайтах Фонда priozersk.813.ru, biznesfond.ru.

2.7.6. Услуги, оказываемые Фондом по направлениям имущественной поддержки бизнес-инкубатора Фонда, предоставляются в соответствии с Положения о бизнес инкубаторе. Положение размещено на сайтах Фонда priozersk.813.ru, biznesfond.ru.

2.7.7. Услуги с привлечением внешних поставщиков услуг предоставляются на основании договоров, заключенных с Фондом.

2.7.8. Реализация оперативной поддержки предпринимателей осуществляется с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 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.

2.7.9. Информация об оказанных услугах (мерах поддержки) заносится сотрудниками Фонда в АИС не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента оказания услуги.

2.7.10. После оказания услуги сотрудник Фонда предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги с помощью заполнения анкеты обратной связи и/или на сайте Фонда и передает заполненную анкету руководителю (Приложение № 3)

3. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МКК «Фонд развития бизнеса» по предоставлению (не предоставлению) услуг

4.1. Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) должностного лица МКК «Фонд развития бизнеса» по предоставлению (не предоставлению) услуг может быть подана на имя директора МКК «Фонд развития бизнеса» или в высший коллегиальный орган управления МКК «Фонд развития бизнеса» - Совет Фонда, на имя председателя Совета Фонда.

4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством почтовой связи, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.3. Жалоба должна содержать:

- наименование организации куда подается жалоба;

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

- ФИО заявителя (физического или юридического лица), его место жительства (место регистрации юр. лица), номер контактного телефона, электронную почту и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) и подпись заявителя с указанием даты подачи жалобы.

4.4. Срок рассмотрения поступившей в МКК «Фонд развития бизнеса» жалобы не должен превышать тридцати дней со дня ее регистрации.

4.5. По результатам рассмотрения жалобы выносится положительное либо отрицательное решение, о чем Заявитель уведомляется в письменном (электронном) виде.

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 1
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие
в связи с предоставлением услуг Фондом**

1. Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».
2. Приказ Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области от 16 мая 2022 г. № 16-п «Об утверждении перечня безвозмездных информационных, консультационных и образовательных услуг, оказываемых организациями инфраструктуры поддержки предпринимательства Ленинградской области».
3. Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».
4. Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
6. Федеральный закон от 02 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».
7. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
8. Закон Ленинградской области от 30 апреля 2009 г. № 36-оз «О развитии малого и среднего предпринимательства на территории Ленинградской области».
9. Постановление Правительства Ленинградской области от 05.12.2017 № 557 «Об утверждении требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области при реализации государственных программ (подпрограмм) Ленинградской области».
10. Правила предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» Приозерского района Ленинградской области Микрокредитной компанией «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса муниципального образования Приозерский муниципальный район».
11. Положение о деятельности бизнес-инкубатора Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса муниципального образования Приозерский муниципальный район».

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 2
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

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

_____ (наименование юр. лица)

_____ (ИНН)

_____ (адрес юр. лица)

_____ (адрес эл. почты, контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне услугу:

Консультационная поддержка	
Поддержка в сфере образования	
Финансовая поддержка	
Имущественная поддержка	
Информационная поддержка	
Поддержка в области ремесленной деятельности	
Другое:	

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 (а) 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)

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 3
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

**Анкета обратной связи
по оценке порядка и качества оказания услуг в Фонде**

Уважаемый заявитель!

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?
 - Официальные сайты Фонда biznesfond.ru, priozersk.813.ru
 - Социальные сети: ВКонтакте, Телеграмм.
 - 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 Фонд (1 - пустая трата времени; 5 - помогло решить важные проблемы)	

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

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

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

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

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 01-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 4
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

Описание услуг Фонда

Форма поддержки	Получатели услуг	Качественные характеристики	Количественные характеристики	Результат предоставления услуги	Информация о плате за предоставление услуги
Консультационная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Полнота, информативность, доступность	часы	Получение консультации	Безвозмездно
В сфере образования	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Доступность, информативность, актуальность	часы	Участие в образовательном мероприятии	Безвозмездно
Финансовая	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	низкая стоимость, оперативность	руб./%	Получение льготного займа	Платно
Имущественная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Оперативность, техническая оснащенность	кв.м	Использование нежилого помещения на льготной основе	Безвозмездно/платно
Информационная	Заявители, соответствующие	Оперативность,	ед.	Распространение информации о	Безвозмездно

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

	е требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	информативность		заявителе в различных источниках	
В сфере ремесленной деятельности	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Оперативность	ед.	Пользование выставочным местом для реализации ремесленной продукции	Безвозмездно

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 5
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

Перечень
безвозмездных информационных, консультационных и образовательных услуг, оказываемых
организациями инфраструктуры поддержки предпринимательства Ленинградской области

вид поддержки	Наименование консультационной услуги
1	2
Финансовое консультирование	Консультационная поддержка по вопросам возмещения затрат (предоставления субсидий и грантов)
	Консультационные услуги по вопросам операционного финансового менеджмента
	Консультационные услуги по вопросам налогообложения (общая система налогообложения; упрощенная система налогообложения; патентная система налогообложения; единый сельскохозяйственный налог, специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход")
	Консультационные услуги по вопросам бухгалтерского учета и отчетности
	Консультационные услуги по вопросам финансового моделирования
	Консультационные услуги по вопросам бизнес-планирования
	Консультирование о продуктах и услугах Фонда "Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания"
	Консультация по условиям участия в программе микрофинансирования Фонда "Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания"
Правовое консультирование	Консультация по процедуре регистрации юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей (в том числе выбор организационно-правовой формы, выбор ОКВЭД, выбор системы налогообложения, процедура регистрации, необходимые документы, открытие расчетного счета, заполнение заявления и пр.)
	Консультация по процедуре внесения изменений в ЕГРЮЛ и ЕГРИП
	Консультация по вопросам заполнения субъектами малого и среднего предпринимательства отчетности по договорам о предоставлении субсидий
	Консультация по заполнению и подаче форм статистической отчетности субъектами малого и среднего предпринимательства, попавшими в выборочное статистическое обследование на текущий год, форм статистической отчетности
	Консультация по открытию бизнеса по франшизе
	Консультация по вопросам взаимодействия с ресурсоснабжающими организациями
	Консультация по законодательным требованиям к ведению бизнеса

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

	Консультация по вопросам заключения гражданско-правовых договоров (договоры подряда, купли-продажи, аренды, возмездного оказания услуг и т.д.)
	Консультация по вопросам начала ведения собственного дела для физических лиц, планирующих осуществление предпринимательской деятельности, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход"
	Консультация по вопросам установки информационной вывески, согласованию дизайн-проекта размещения вывески на территории муниципального образования, в том числе по порядку предварительного согласования внешнего вида информационных конструкций и (или) подтверждению размещенной информационной конструкции требованиям стандарта оформления и размещения информационных конструкций
Консультации по организации участия в выставочно-ярмарочных и иных мероприятиях	Консультация по вопросам участия и продвижения товаров в выставочно-ярмарочных мероприятиях
Консультация по вопросам имущества	Консультация по процедуре получения субъектами малого и среднего предпринимательства в пользование (аренду) муниципального имущества на возмездной основе, безвозмездной основе или на льготных условиях
	Консультация по процедуре получения субъектами малого и среднего предпринимательства в пользование (аренду) государственного имущества на возмездной основе, безвозмездной основе или на льготных условиях
Консультационные услуги по организации сертификации, патентно-лицензионное сопровождение	Консультация по вопросам патентования и лицензирования объектов интеллектуальной собственности субъекта малого и среднего предпринимательства
	Консультация по перечню видов деятельности, на которые требуются лицензии
	Консультация по проведению обязательной классификации гостиниц
	Консультация по сертификации и стандартизации товаров и услуг, в том числе по сертификации системы менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ГОСТ ISO 9001, по сертификации технологии производства по принципам ХАССП
Консультационные услуги по мерам государственной поддержки	Консультация по вопросам заключения социального контракта
	Консультация по вопросу включения в перечень субъектов малого и среднего предпринимательства, имеющих статус социального предприятия
	Консультация по мерам поддержки социальных предприятий
	Консультация по вопросам внесения сведений в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (nalog.ru)
	Консультация по возможностям интернет порталов сервисов для субъектов малого и среднего предпринимательства, регистрация на порталах
	Консультация по мерам образовательной поддержки
	Консультация по мерам поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и сервисам поддержки
	Консультация по мерам финансовой поддержки
	Консультация по условиям участия в конкурсном отборе на получение субсидий и грантов

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

Консультационные услуги по вопросам информационной поддержки деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства	Консультационные услуги по вопросам информационного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства
Консультационные услуги в области развития бизнеса, маркетинга, сбыта и закупок	Консультационная поддержка по вопросам участия в закупках, продвижения на электронных площадках, электронных торгах Консультационные услуги по маркетингу и сбыту
Кадровое консультирование	Консультационные услуги по вопросам подбора персонала, применения трудового законодательства Российской Федерации
	Консультация по ведению кадрового учета на предприятиях МСП
	Консультация по порядку и оформлению необходимых документов для приема на основную работу, на работу по совместительству, по договору гражданско-правового характера
	Консультация по порядку и оформлению необходимых документов на увольнение
Комплексные консультационные услуги	Консультация по составлению и экспертизе должностных регламентов и инструкций
	Введение в основы предпринимательской деятельности "Введение в предпринимательство" (для группы минимум 5 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП "Азбука предпринимателя" (для группы минимум 10 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП "Школа предпринимательства" (для группы минимум 10 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП "Мама-предприниматель" (для группы минимум 10 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Генерация бизнес-идей" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Финансовая поддержка" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Консультационная поддержка" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Имущественная поддержка" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Инновационно-производственная поддержка" (для группы минимум 15 человек)
Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Проектное управление" (для группы минимум 15 человек)	
Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Юридические аспекты предпринимательства и система налогообложения" (для группы минимум 15 человек)	

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Сертификация и лицензирование" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Проверки субъектов МСП" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Участие в государственных закупках" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Бизнес-эксперт: Портал бизнес-навигатора МСП" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Бизнес по франшизе" (для группы минимум 15 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП "Самозанятость: инструкция по применению" (для группы минимум 10 человек)
	Программа обучения Корпорации МСП Тренинг "Бережливое производство" (для группы минимум 15 человек)

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

*Приложение № 6
к Регламенту оказания услуг
в МКК «Фонд развития бизнеса»*

БЕЗВОЗМЕЗДНЫЕ УСЛУГИ

Информационная поддержка	
1	Информирование о деятельности МКК "Фонд развития бизнеса"
2	Информирование с целью привлечения к участию в мероприятиях
3	Информирование на актуальные темы
4	Популяризация предпринимательской деятельности - Истории успехов
5	Актуализация информации в СМИ - сайты, соцсети, печатные издания
6	Подготовка бухгалтерской и налоговой отчетности
В сфере образования	
7	Организация и проведение обучающих мероприятий
8	Организация и проведение выездных мероприятий
9	Организация и проведение профтуров для школьников и студентов
В сфере развития НХП	
10	Организация проведения мастер-классов
11	Организация участия в ярмарочно-выставочных мероприятиях

ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

№ п/п	Наименование
1	ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:
1.1	Составление договоров гражданско-правового характера
1.2	Разработка учредительных документов
2	ГРАЖДАНСКИЕ ДЕЛА В ПРИОЗЕРСКЕ
2.1	Составление претензий, жалоб, ходатайств (один документ)
2.2	Составление искового заявления и материалов к нему
2.3	Составление отзыва на исковое заявление с письменной позицией
2.4	Ведение гражданского дела в суде
3	ТРУДОВЫЕ СПОРЫ
3.1	Консультации
3.2	Проведение экспертизы трудового договора
3.3	Составление искового заявления по трудовым спорам
3.4	Оспаривание законности применения дисциплинарного или материального взыскания
3.5	Оспаривание законности понижения оплаты труда, включая снижения размера премии
4	СЕМЕЙНЫЕ ДЕЛА
4.1	Консультация по семейным вопросам

Регламент оказания услуг	Регламент оказания услуг Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района»
РОУ МККФРБ НД 12-2023	Издание: 2023-3

4.2	Составление соглашения по алиментным обязательствам
5	КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РФ
5.1	До 1 часа
6	ВЕДЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА
6.1	Ведение учета «зарплата-кадры» на 1 чел.
6.2	Абонентское обследование
6.3	Справка НДФЛ – на основании предоставленных данных
6.4	Заполнение налоговых деклараций – на основании предоставленных данных
6.5	Сдача отчетности – при наличии нотариально заверенной доверенности
7	ОФИСНЫЕ УСЛУГИ
7.1	Ксерокопия
7.2	Ламинирование документов
7.3	Распечатка документов
7.4	Брошюровка документов (лист + обложка)
7.5	Запись необходимой информации на внешний носитель
7.6	Предоставление конференц-зала во временное пользование
7.7	Разработка бизнес-плана