



Утвержден Приказом
от 23.05.2022 №06-1/ОД

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Сосновоборского муниципального фонда поддержки предпринимательства

Оглавление

1. Регламент оказания услуг Сосновоборского муниципального фонда поддержки предпринимательства	3
2. Стандарт оказания услуг Сосновоборского муниципального фонда поддержки предпринимательства	4
<i>Приложение № 1 к Регламенту оказания услуг</i>	<i>12</i>
<i>Приложение № 2 к Регламенту оказания услуг</i>	<i>16</i>

I. Регламент оказания услуг Сосновоборского муниципального фонда поддержки предпринимательства

1.1. Настоящий регламент оказания услуг Сосновоборского муниципального фонда поддержки предпринимательства (далее - СМФПП) разработан в соответствии с требованиями к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области при реализации государственных программ (подпрограмм) Ленинградской области от 5 декабря 2017 г. № 557 с учетом лимитов средств субсидий, предоставляемых в рамках подпрограммы «Развитие малого и среднего предпринимательства» и подпрограммы «Развитие 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. Фонд имеет официальный сайт <http://fondsbor.ru/>, на котором размещена информация об основных направлениях деятельности компании.

1.3. Услуги предоставляются субъектам малого и среднего предпринимательства Ленинградской области (далее – субъекты МСП) и физическим лицам, физическим лицам, не являющимися индивидуальными предпринимателями и применяющими специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятые граждане) планирующим начало предпринимательской деятельности на территории Ленинградской области (далее – Заявители). Субъектами МСП являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, соответствующие критериям, установленным статьей 4 Федерального Закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 209-ФЗ) и включенные в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии со статьей 4.1 Федерального закона № 209-ФЗ.

1.4. Услуги, оказываемые в Сосновоборском муниципальном фонде поддержки предпринимательства, предоставляются по запросу Заявителя.

1.5. При предоставлении услуг в СМФПП время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

1.6. Услуга предоставляется в момент явки клиента.

1.7. Перечень Заявителей, получивших поддержку, подлежит включению в единый реестр получателей поддержки в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

II. Стандарт оказания услуг.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт оказания услуг СМФПП (далее - Фонд) определяет алгоритм деятельности сотрудников Фонда по оказанию услуг субъектам малого и среднего предпринимательства и служит цели повышения качества предоставляемых услуг.

1.2. Стандарт оказания призван выступить основой выстраивания управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов Фонда для повышения его клиентоориентированности.

1.3. В Стандарте сформулированы принципы, условия и порядок оказания услуг в Фонде, требования к Фонду, описана система обратной связи с заявителями.

1.4. Основные термины и их определения

- **АИС «Учет консультаций»** – автоматизированная информационная система учета предоставленных услуг и мер поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

- **Заявитель** – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченный представитель, обратившийся в Фонд.

- **Обратная связь** – система мониторинга качества оказания услуг, реализуемая: 1) через опросы заявителей при оказании услуги, заполнение ими анкеты обратной связи при обращении в Фонд; 2) посредством анализа обращений, поступивших через социальные сети.

- **Онлайн-обращение** – обращение физического или юридического лица в Центр «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.

- **Услуга** – это деятельность по реализации функций Фонда, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Фонда.

2. Цель, задачи, виды и принципы деятельности Фонда.

2.1. 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.

2.1.1. Для достижения данной цели Фонд выполняет задачи:

- образовательной поддержки (тренинги, семинары, круглые столы);
- консультационной поддержки;
- имущественной компании;
- поддержки социального предпринимательства.

2.1.2. 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 «Учет консультаций».

2.2. Принципами работы Фонда являются:

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

3. Круг заявителей на оказание Услуги.

3.1. 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.

4. Условия и порядок оказания услуг.

4.1. Перечень услуг, оказываемых СМФПП, представлен в Приложении № 1.

4.2. Требования к оказанию Услуги.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

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

4.3. Условия предоставления Услуги.

4.3.1. 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 3-х рабочих дней.

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

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

4.3.4. Услуги в Фонде предоставляются на основе заявления на получение услуг (далее – Заявление) (см. Приложение № 2), 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.

4.3.5. 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;
- в) перечень вопросов, интересующих заявителя;
- г) подпись заявителя;

- д) дату составления Заявления;
- е) контактный телефон;
- ж) адрес электронной почты (при наличии).

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

4.3.7. Услуга оказывается в соответствии со сроками, указанными в Стандарте 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.

4.4. Основание для отказа в оказании Услуги.

4.4.1. Основанием для отказа в приеме Заявления на предоставление Услуги является несоответствие его требованиям, предусмотренных пунктом 4.3 настоящего Стандарта, или отсутствие необходимых документов, которые должны предоставляться в соответствии с Стандартом оказания услуги.

4.4.2. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги является её противоречие пунктам 2.2 – 2.3 настоящего Стандарта, а также невозможность предоставления запрашиваемой информации. Стандарт оказания Услуги должен содержать исчерпывающие основания для отказа в оказании Услуги.

4.5. Описание результата предоставления Услуги.

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

4.5.2. Результатом предоставления Услуги является:

- предоставление заявителю Услуги;
- предоставление заявителю ответа в устной или письменной форме, сообщающего об отсутствии запрашиваемой информации или невозможности оказания услуги;
- отказ в предоставлении Услуги.

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

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

5. Требования к Фонду.

Требования к Фонду устанавливаются в соответствии с требованиями к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» и могут меняться в случае внесения изменений в данный Приказ.

5.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению.

5.1.1. 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 Центр 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».

5.1.2. 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 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;
- 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 видеоконференц-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.

5.1.3. 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 фамилии, имени, отчества и должности работника Фонда.

5.1.4. В зоне ожидания размещается оборудование коллективного доступа, включающее копировальный аппарат, сканер, цветной принтер, предназначенное для общего использования.

5.2. Требования к удобству оказания Услуг.

5.2.1. 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.

5.2.2. Приём заявителей осуществляется по адресу: 188542, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, пр. Героев, д. 54а с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

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

5.2.4. Зона ожидания заявителей оборудуется:

- зоной доступа Wi-Fi.

5.2.5. При входе в Фонд должны быть размещены информационные стенды, содержащие актуальную информацию по направлению деятельности Фонда.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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 видеоконференций.

5.2.8. Фонд должен реализовать систему оперативной поддержки предпринимательства за счет обеспечения консультаций 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.

5.2.9. Помещения должны быть чистыми, влажная уборка производится не менее 1 раз в день. Помещения должны быть оборудованы санузлами, снабжены системой противопожарной безопасности, огнетушителями. Освещение должно быть адаптировано под запрос Заявителя.

5.3. Требования к сотрудникам.

5.3.1. Работники Фонда должны иметь высшее образование. Наличие личного практического предпринимательского опыта является преимуществом при поступлении на работу

в Фонде. Сотрудники в своей работе руководствуются настоящим Стандартом и должностной инструкцией.

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

5.3.3. Форма одежды – деловая. Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной.

5.4. Требования к сайту Фонда.

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

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

5.4.3. На сайте размещается актуальная информация о мероприятиях, проводимых Фондом (тренинги, семинары, специальные консультации).

5.4.4. На главной странице представлены актуальные контактные данные Фонда.

5.4.5. 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).

5.5. Требования к доступности Фонда.

5.5.1. Показателями доступности Услуги являются:

5.5.1.1. Фонд имеет удобную транспортную доступность, располагается в шаговой доступности от транспортно-пересадочных узлов (не более 10 минут от железнодорожного вокзала/ остановки общественного транспорта).

5.5.1.2. Фонд имеет возможность оказывать услуги для всех категорий населения, в том числе, людей с ограниченными возможностями.

5.5.1.3. Онлайн режим. Фонд должен иметь возможность оказывать удаленные образовательные услуги, проводить тренинги и семинары с возможностью онлайн просмотра и участия.

5.6. Требования к качеству оказания Услуги.

5.6.1. Качество оказанных услуг определяется на основании оценки заявителей, доли повторных обращений и доли субъектов МСП, получивших Услугу.

5.6.1.1. 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.

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

*Приложение № 1
к Регламенту оказания услуг*

Вид поддержки	Наименование консультационной услуги	Норма времени, час
1	2	3

Финансовое консультирование	Консультационная поддержка по вопросам возмещения затрат (предоставления субсидий и грантов)	0,5
	Консультационные услуги по вопросам операционного финансового менеджмента	0,5
	Консультационные услуги по вопросам налогообложения (общая система налогообложения; упрощенная система налогообложения; патентная система налогообложения; единый сельскохозяйственный налог, специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»)	0,5
	Консультационные услуги по вопросам бухгалтерского учета и отчетности	0,5
	Консультационные услуги по вопросам финансового моделирования	0,5
	Консультационные услуги по вопросам бизнес-планирования	0,5
	Консультирование о продуктах и услугах Фонда «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания»	0,5
	Консультация по условиям участия в программе микрофинансирования Фонда «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания»	0,5
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.)	1,0

	Консультация по процедуре внесения изменений в ЕГРЮЛ и ЕГРИП	0,25
	Консультация по вопросам заполнения субъектами малого и среднего предпринимательства отчетности по договорам о предоставлении субсидий	0,25
	Консультация по заполнению и подаче форм статистической отчетности субъектами малого и среднего предпринимательства, попавшими в выборочное статистическое обследование на текущий год, форм статистической отчетности	0,25
	Консультация по открытию бизнеса по франшизе	0,5
	Консультация по вопросам взаимодействия с ресурсоснабжающими организациями	0,5
	Консультация по законодательным требованиям к ведению бизнеса	0,5
	Консультация по вопросам заключения гражданско-правовых договоров (договоры подряда, купли-продажи, аренды, возмездного оказания услуг и т.д.)	0,5
	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»	0,5
Консультации по организации участия в выставочно-ярмарочных и иных мероприятиях	Консультация по вопросам участия и продвижения товаров в выставочно-ярмарочных мероприятиях	0,5
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	0,5
	Консультация по процедуре получения субъектами малого и среднего предпринимательства в пользование (аренду) государственного имущества на возмездной основе, безвозмездной основе или на льготных условиях	0,5
Консультационные услуги по организации сертификации, патентно-	Консультация по вопросам патентования и лицензирования объектов интеллектуальной собственности субъекта малого и среднего предпринимательства	0,5

лицензионное сопровождение	Консультация по перечню видов деятельности, на которые требуются лицензии	0,5
	Консультация по проведению обязательной классификации гостиниц	0,5
	Консультация по вопросам заключения социального контракта	0,5
Консультационные услуги по мерам государственной поддержки	Консультация по вопросу включения в перечень субъектов малого и среднего предпринимательства, имеющих статус социального предприятия	0,5
	Консультация по мерам поддержки социальных предприятий	0,5
	Консультация по вопросам внесения сведений в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (nalog.ru)	0,5
	Консультация по возможностям интернет порталов \ сервисов для субъектов малого и среднего предпринимательства, регистрация на порталах	0,5
	Консультация по мерам образовательной поддержки	0,5
	Консультация по мерам поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и сервисам поддержки	0,5
	Консультация по мерам финансовой поддержки	0,5
	Консультация по условиям участия в конкурсном отборе на получение субсидий и грантов	0,5
	Консультационные услуги по вопросам информационного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства	0,5
Консультационные услуги по вопросам информационной поддержки деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства	Консультационная поддержка по вопросам участия в закупках, продвижения на электронных площадках, электронных торгах	0,5
Консультационные услуги в области развития бизнеса, маркетинга, сбыта и закупок	Консультационные услуги по маркетингу и сбыту	0,5
	Консультационные услуги по вопросам подбора персонала, применения трудового законодательства Российской Федерации	0,5

Кадровое консультирование	Консультация по ведению кадрового учета на предприятиях МСП	0,5
	Консультация по порядку и оформлению необходимых документов для приема на основную работу, на работу по совместительству, по договору гражданско-правового характера	0,5
	Консультация по порядку и оформлению необходимых документов на увольнение	0,5
	Консультация по составлению и экспертизе должностных регламентов и инструкций	0,5
Комплексные консультационные услуги	Введение в основы предпринимательской деятельности "Введение в предпринимательство" (для группы минимум 5 человек)	72

*Приложение № 2
к Регламенту оказания услуг*

Сосновоборский муниципальный фонд

поддержки предпринимательства

(наименование организации инфраструктуры поддержки предпринимательства)

От _____

(ФИО, должность представителя юр. лица,
ФИО ИП/ ГК (ф) X/ самозанятого, ФИО физ. лица)

(наименование юр. лица)

(ИНН)

(вид деятельности)

(адрес, юридический адрес)

(адрес электронной почты)

(контактный телефон)

Заявление.

Прошу предоставить мне консультационную и/или информационную услугу по вопросу:

Я проинформирован о возможности проведения проверки факта оказания и качества оказания консультационной услуги и даю согласие на участие в подобных проверках (в том числе, путем телефонных опросов, анкет и т.п.)

В целях повышения эффективности работы организации муниципальной инфраструктуры поддержки просим оценить качество предоставленной консультационной услуги:

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Удовлетворен

Не удовлетворен

Свой вариант: _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Согласие на обработку персональных данных

(Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 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 и место рождения, адрес проживания, семейный статус, информация о наличии имущества, образование, доходы и любая другая информация.

Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных мне известен.

_____ " " 20__ года
(подпись) (ФИО) (дата)