

УТВЕРЖДЕНО
Протоколом Наблюдательного совета
АНО ЦППЗО «Мой бизнес»
№ 1 от 15.12.2023 г.

РЕГЛАМЕНТ

**оказания услуг
АНО Центр поддержки предпринимательства
Запорожской области
«Мой бизнес»**

г. Мелитополь
Запорожская область
2023 г.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	2
--	---	------------------------	---

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛЬ, УСЛОВИЯ, ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ «МОЙ БИЗНЕС».....	4
<i>Приложение № 1 к Регламенту оказания услуг Центра «Мой бизнес»</i>	<i>9</i>
<i>Приложение № 2 к Регламенту оказания услуг Центра «Мой бизнес»</i>	<i>10</i>
<i>Приложение № 3 к Регламенту оказания услуг Центра «Мой бизнес»</i>	<i>12</i>
<i>Приложение № 4 к Регламенту оказания услуг Центра «Мой бизнес»</i>	<i>13</i>

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	3
--	---	------------------------	---

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг Центра «Мой бизнес» Запорожской области (далее – Регламент) определяет цели, условия и порядок предоставления услуг АНО Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес», действующего на площадке Центра «Мой бизнес» (далее – Центр), 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 Запорожской области.

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», приказом Минэкономразвития России от 26.03.2021 № 142 «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 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 Запорожской области, обратившиеся в Центр;

- **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 Центр «Мой бизнес» лично, в телефонном режиме, посредством информационно-коммуникационной сети Интернет, через ЦП МСП, Навигатор и другие сторонние сервисы.

- **«Горячая линия»** – телефонный номер, предназначенный для входящих звонков в Центр. Позволяет специально обученным сотрудникам одновременно обрабатывать большое количество звонков, быстро и качественно обслуживать входящие вызовы заявителей.

- **услуга (мера поддержки)** – деятельность по реализации функций Центра, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Центра.

- **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.

- **обратная связь** – система мониторинга качества оказания услуг, реализуемая: через опросы заявителей при оказании услуги, заполнение ими анкеты обратной связи при обращении в Центр или на сайте Центра; посредством анализа обращений, поступивших через «Линию прямых обращений», расположенную на сайте Центра, на «горячую линию» Центра или через социальные сети.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	4
--	---	------------------------	---

- **Центр** – АНО Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес».

- **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>.

- **Навигатор мер поддержки (Навигатор)** – 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://навигатор.мойбизнес85.рф>

- **Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Портал государственных услуг Российской Федерации)** – справочно-информационный интернет-портал, обеспечивающий доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

1.4. Услуги в Центре «Мой бизнес» предоставляются в пределах бюджетных ассигнований в соответствии с соглашениями о предоставлении из бюджета Запорожской области субсидий некоммерческой организации, не являющейся государственным (муниципальным) учреждением, заключенными между Министерством промышленности и энергетики военно-гражданской администрации Запорожской области и Автономной некоммерческой организацией Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес», утвержденных в сводной бюджетной росписи областного бюджета Запорожской области на текущий финансовый год.

2. ЦЕЛЬ, УСЛОВИЯ, ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ «МОЙ БИЗНЕС»

2.1. Центр «Мой бизнес» является организацией инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Запорожской области, созданной в рамках реализации национального проекта «Малое, среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

Целью деятельности Центра является предоставление комплекса услуг, сервисов и мер государственной поддержки в формате «одного окна», направленных на организацию предпринимательской деятельности и развитие субъектов МСП, самозанятых граждан, а также физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности на территории Запорожской области, способствующих повышению предпринимательской активности, увеличению количества субъектов МСП, самозанятых граждан, росту занятости и уровня жизни населения Запорожской области.

2.2. Для достижения цели Центр предоставляет следующие виды государственной поддержки:

- финансовая поддержка;
- гарантийная поддержка;
- консультационная поддержка;
- образовательная поддержка;
- информационно-маркетинговая поддержка.

В целях развития и поддержки субъектов МСП, самозанятых граждан и физических лиц, заинтересованных в организации предпринимательской деятельности в Запорожской области, Центр осуществляет виды деятельности, предусмотренные Уставом Центра.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	5
--	---	------------------------	---

Перечень услуг, оказываемых Центром «Мой бизнес», определен Приказом Центра «Об утверждении перечня оказываемых услуг», размещенном на сайте Центра мойбизнес85.рф.

2.3. Заявителями на оказание услуг Центра являются:

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

Услуги Центра не могут быть предоставлены субъектам малого и среднего 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 Центра «Мой бизнес» либо в случае несоблюдения требований, указанных в п. 2.6. настоящего Регламента.

2.4. Основными принципами оказания услуг в Центре являются:

- доступность – предоставление услуг в Центре, консультации специалистов Центра в очном формате и онлайн формате, в формате телефонной консультации, в электронном виде, в том числе посредством ЦП МСП, Навигатора и других сторонних сервисов, оказание услуг на бесплатной основе;
- 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 и Навигатора в формате «одного окна».
- качество – оказание услуг на высоком профессиональном уровне, удовлетворенность заявителей оказанными услугами, рост количества обращений за получением услуг Центра.
- оперативность – оказание услуг в максимально короткие из возможных сроки.

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

2.5. Условия предоставления услуг в Центре «Мой бизнес»:

2.5.1. Услуги в Центре оказываются по «принципу одного окна» – на единой площадке Центра.

2.5.2. Предоставление услуг осуществляется на безвозмездной основе, за исключением услуг, оказываемых на условиях софинансирования, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

2.5.3. Услуги, оказываемые в центре «Мой бизнес», предоставляются по запросу заявителя. Подтверждением запроса является заявление, список регистрации, регистрация на мероприятия на сторонних электронных сервисах, журнал телефонных консультаций, наличие заявки на Навигаторе, ЦП МСП и иные способы, подтверждающие наличие запроса.

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

2.5.5. Приём заявителей осуществляется ежедневно в рабочие дни: с понедельника по четверг с 08.30 до 17.30, в пятницу с 08.30 до 16.30 без перерыва на обед.

2.5.6. При предоставлении услуг в Центре время ожидания в очереди для подачи документов или получения результата услуги не может превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.5.7. Заявитель информируется в устной (при личном посещении Центра), 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.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	6
--	---	------------------------	---

2.5.8. Срок получения услуги (промежуточного результата услуги) с момента поступления запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней, за исключением услуг, предоставляемых Центром поддержки экспорта и инновационно-производственными организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

2.5.9. Первичная консультация заявителя специалистами Центра, консультация по «Горячей линии» предоставляется в день обращения.

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

2.5.11. Контроль качества предоставления услуг осуществляется руководителями подразделений.

Контроль осуществляется:

- путем проведения регулярных интернет-опросов физических и юридических лиц, обратившихся в Центр, с помощью анкеты обратной связи, размещенной на сайте Центра;
- путем заполнения Заявителями анкет обратной связи в бумажном виде при личном обращении в Центр;
- на базе ЦП МСП. Сотрудники Центра обеспечивают регулярное внесение данных об оказанной поддержке в указанные системы;
- через систему оперативной поддержки предпринимателей - «Горячей линии» и с использованием «Линии прямых обращений», расположенной на сайте Центра.

Все обращения, поступившие в Центр «Мой бизнес» на «Горячую линию» и «Линию прямых обращений», фиксируются в специальном журнале.

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

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 Центре «Мой бизнес»

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

2.6.2. Заявитель обращается с запросом о получении услуги в соответствии с перечнем услуг, определенным Приказом Центра «Об утверждении перечня оказываемых услуг». В случае отсутствия необходимой услуги в Перечне сотрудники Центра информируют заявителя об этом в устной, письменной или в электронной форме (по желанию заявителя).

2.6.3. При личном посещении Центра 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. Центр обеспечивает заявителей бланками заявлений для получения услуг в бумажном или электронном виде, а также предоставляет возможность скачать бланк заявления с сайта Центра мойбизнес85.рф (Приложение № 2). С целью предоставления отдельных услуг форма заявления утверждается внутренними нормативными документами Центра.

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

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	7
--	---	------------------------	---

Все обращения с ЦП МСП, Навигатора, телефона, электронной почты заносятся ответственными сотрудниками и регистрируются в журнале оказанных услуг, а также в журнале телефонных консультаций (при оказании услуги посредством телефонного звонка).

Особенностью подачи запроса 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 Центром «Мой бизнес» представлено в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

2.6.9. Ответственными за предоставление услуг являются следующие сотрудники Центра:

- директор Центра поддержки предпринимательства;
- директор Регионального центра инжиниринга;
- директор Центра инноваций социальной сферы;
- начальник отдела РГО.

2.6.10. Этапы предоставления услуг Центра «Мой бизнес»:

- Получение запроса на предоставление услуги;
- Получение заявителем информации о возможности/невозможности предоставления услуги;
- Оказание услуги.

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

2.6.12. Услуги, предоставляемые Центром при помощи привлечения сторонних профильных экспертов и консалтинговых агентств, оказываются поставщиками услуг, отобранными Центром на основании проведения конкурсного отбора / на основании коммерческих предложений.

2.6.13. 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 услуг.

2.6.14. Услуги, оказываемые Центром на условиях софинансирования, предоставляются на основании Порядков предоставления услуг подразделениями Центра, утвержденных директором Центра. Порядки предоставления данных услуг размещены на сайте Центра мойбизнес85.рф.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	8
--	---	------------------------	---

2.6.15. Услуги, оказываемые Центром по направлению региональной гарантийной организации, предоставляются в соответствии с Правилами предоставления поручительств. Правила размещены на сайте Центра мойбизнес85.рф.

2.6.16. Услуги с привлечением внешних поставщиков услуг предоставляются Центром «Мой бизнес» на основании договоров, заключенных Центра с поставщиками услуг.

2.6.17. Реализация оперативной поддержки предпринимателей осуществляется посредством «горячей линии» 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 Центра.

2.6.18. Информация об оказанных услугах (мерах поддержки) заносится сотрудниками Центра в журнал оказанных услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента оказания услуги.

2.6.19. После оказания услуги сотрудник Центра «Мой бизнес» предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги с помощью заполнения анкеты обратной связи и/или на сайте Центра и передает заполненную анкету руководителю подразделения (Приложение № 3)

Результаты анкетирования анализируются руководством Центра не реже 1 раза в квартал.

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	9
--	---	------------------------	---

*Приложение № 1
к Регламенту оказания услуг для Центра «Мой бизнес»*

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

Предоставление услуг Центром «Мой бизнес» осуществляется в соответствии с нижеследующими нормативными правовыми актами:

- 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»;
- 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 28 ноября 2016 г. № 763 «Об утверждении требований к фондам содействия кредитованию (гарантийным фондам, фондам поручительств) и их деятельности»;
- Приказом Министерства экономического развития РФ от 26 марта 2021 г. № 142 «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»;
- Указом Губернатора Запорожской области о создании АНО Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес»;
- Правилами предоставления поручительств АНО Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес».

Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	10
---	------------------------	----

*Приложение № 2
к Регламенту оказания услуг
для Центра «Мой бизнес»*

**Автономная некоммерческая организация
Центр поддержки предпринимательства
Запорожской области «Мой бизнес»**

(наименование региональной организации инфраструктуры поддержки предпринимательства)

(наименование подразделения региональной организации инфраструктуры поддержки предпринимательства)

(ФИО физ.лица) / (ФИО инд. предпринимателя) / (ФИО и должность представителя юр.лица)

(наименование организации) (для юр.лица)

(ИНН юр.лица, вид деятельности) / (ИНН инд. предпринимателя, вид деятельности) / (ИНН самозанятого) / (ИНН физ.лица)

(адрес местонахождения юр. лица) / (адрес местонахождения инд. предпринимателя)

(контактный телефон)

(e-mail)

Заявление

Прошу предоставить мне услугу:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

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

☐

Удовлетворен

☐

Не
удовлетворен

Свой вариант:

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Настоящим я _____ (ФИО, ИНН) даю Автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Запорожской области «Мой бизнес» (ИНН 9001022980), расположенному по адресу: 272312, Запорожская область, г. Мелитополь, пр-кт Богдана Хмельницкого, д.26, согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, то есть на совершение действий, предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, осуществляемых как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, включая сбор,

	Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	11
--	---	------------------------	----

запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Указанные мной персональные данные предоставляются, а обработка персональных данных осуществляется в целях обеспечения соблюдения законодательства РФ, в том числе Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 №209-ФЗ, обработки моего заявления с целью предоставления мне услуги, указанной в настоящем заявлении, информирования меня об иных услугах Центра.

Я ознакомлен (а), что настоящее согласие действует со дня его подписания до дня его отзыва; согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мной на основании письменного заявления в произвольной форме; в случае отзыва согласия на обработку персональных данных, Центра вправе продолжить их обработку без моего согласия по основанию, указанному в п.п 5-11 ч. 1 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ .

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, анкетирования и т.п.).

Я подтверждаю, что все указанные в настоящей заявке данные (в том числе номер телефона и e-mail адрес) верны и я готов(а) нести все риски, связанные с указанием мной некорректных данных в настоящей заявке.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Регламент оказания услуг АНО ЦППЗО «Мой бизнес»	Действует с 15.12.2023	12
---	------------------------	----

*Приложение № 3
к Регламенту оказания услуг
для Центра «Мой бизнес»*

**Анкета обратной связи
по оценке порядка и качества оказания услуг в Центре «Мой бизнес»**

*Уважаемый заявитель!
Вы воспользовались услугами Центра «Мой бизнес».
Благодарим Вас за это!
В целях улучшения работы Центра просим Вас ответить на несколько вопросов!*

1. Вы первый раз обращаетесь в Центр «Мой бизнес»?
 - ☐ Да
 - ☐ Нет
2. Из каких источников Вы узнали о Центре?
 - ☐ Официальный сайт Центра мойбизнес85.рф
 - ☐ 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 Центре «Мой бизнес» 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 Центр (по телефону/электронной почте/через социальные сети/лично) (1 - не удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен)	
3	Были ли Вы удовлетворены транспортной доступностью Центра «Мой бизнес»? (1 - не удовлетворён, 5 - полностью удовлетворён)	
4	Легко ли было Вам найти офис Центра «Мой бизнес» (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 Центр «Мой бизнес» (1 – пустая трата времени; 5 – помогло решить важные проблемы)	

5. Какую услугу в Центре «Мой бизнес» Вы планируете получить в будущем?

6. Какого рода услуг, с Вашей точки, зрения Центру «Мой бизнес» еще не хватает?

Приветствуем любые Ваши комментарии и предложения по улучшению организации работы Центра «Мой бизнес» с клиентами!

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Описание услуг Центра «Мой бизнес»

Форма поддержки	Получатели услуг	Качественные характеристики	Количественные характеристики	Результат предоставления услуги	Информация о плате за предоставление услуг
Консультационная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Полнота, информативность, доступность	Часы	Получение консультации	Безвозмездно/ софинансирование/ платно
Образовательная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Доступность, информативность, актуальность	Часы	Участие в образовательном мероприятии	Безвозмездно/ софинансирование/ платно
Имущественная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Оперативность, техническая оснащенность	Кв.м	Пользование рабочим местом в коворкинге «Мой Бизнес»	Безвозмездно
Информационная	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Оперативность, информативность	Ед.	Распространение информации о заявителе в различных источниках	Безвозмездно
Финансовая	Заявители, соответствующие требованиям внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги	Низкая стоимость, оперативность	Руб./%	Получение поручительства по кредиту/лизингу/займу	Платно