

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

Семенов А.С.
15 июля 2020 года

Регламент оказания услуг
Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства
– микрокредитная компания МО «Город Гатчина»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

О Регламенте оказания услуг

Настоящий Регламент оказания услуг для Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина» (далее – Регламент) определяет алгоритм деятельности сотрудников Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина» (далее – Фонд) по оказанию услуг субъектам малого и среднего предпринимательства и служит цели повышения качества предоставляемых услуг.

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

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

Основные термины и их определения

- **Заявитель** – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченный представитель, обратившийся в Фонд.
- **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.
- **Микрозаем** – это заем, предоставленный Фондом на условиях, определенных в Правилах предоставления микрозаймов.

Услуги МСП Фонда МКК МО «Город Гатчина»

Фонд осуществляет деятельность, направленную на всестороннюю поддержку и развитие малого и среднего предпринимательства в Ленинградской области. Для реализации поставленной цели МСП Фонд реализует следующие направления деятельности:

- безвозмездные консультации в области бухгалтерского учета, ведения предпринимательской деятельности, юридические консультации;
- бухгалтерские услуги, в том числе заполнение налоговой и бухгалтерской отчетности; заполнение расчетных ведомостей по страховым взносам в ПФ РФ и ФСС РФ; передача отчетности в налоговые инспекции по Ленинградской области через интернет и пр.;
- юридические услуги, в том числе услуги в области регистрации, перерегистрации юридических лиц и ИП, внесение изменений в учредительные документы; постановка предприятий на учет в фонды (ПФ, ФСС, ФОМС); открытие/закрытие расчетных счетов; услуги в области договорного права; претензионно-исковая работа, ведение арбитражного дела в суде, ведение исполнительного производства;
- услуги в области бизнес-планирования: подготовка бизнес-плана, инвестиционного проекта; подготовка предпроектной документации;
- услуги в области бизнес-инкубирования: предоставление в аренду производственных и офисных помещений; консультационно-информационное обслуживание;
- реализация муниципальных и региональных программ поддержки малого и среднего предпринимательства;
- осуществление микрофинансовой деятельности;
- информационное обслуживание: предоставление информации об обучающих программах, выставках, семинарах;
- организация и проведение семинаров, тренингов, круглых столов для субъектов МСП, в т.ч. проведение курса «Успешный предприниматель», семинаров по бизнес-планированию, а также налогообложению малого и среднего бизнеса и др.

Круг заявителей на оказание Услуги

Заявителями могут являться:

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

2. ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ФОНДЕ

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

Принципы оказания Услуги

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

Удобство – получение полной, актуальной и достоверной информации по порядку услуг, в том числе в электронной форме; оказание услуг заявителю в режиме «одного окна».

Скорость – максимально короткий из возможных срок оказания услуг.

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

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

Требования к оказанию Услуги

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.

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.

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.

Заявитель должен иметь возможность оценить уровень качества услуг Фонда посредством заполнения заявления на получение услуги. Результаты анкетирования анализируются руководством Фонда не реже 1 раза в квартал.

Услуги предоставляются по запросу заявителя.

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

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

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

Условия предоставления Услуги

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.

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

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

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

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).

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

Основание для отказа в оказании Услуги

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

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

Описание результата предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является:

- предоставление заявителю Услуги;
- предоставление заявителю документа, сообщающего об

- отсутствии запрашиваемой информации или невозможности оказания услуги;
- отказ в предоставлении Услуги.

Порядок информирования о ходе предоставления 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.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг

Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе, за исключением Услуги, оказываемой на платной основе (список платных услуг утвержден приказом Генерального директора Фонда).

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

Порядок предоставления услуг Фондом регламентируется 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 02 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 31 декабря 2014 г. № 488-ФЗ «О промышленной политике в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика»;
- Приказом Министерства экономического развития РФ от 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 14 марта 2019 г. № 125 «Об утверждении Требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации в целях достижения целей, показателей и результатов региональных проектов, обеспечивающих достижение целей, показателей и результатов федеральных проектов, входящих в состав национального проекта "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы", и требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»;
- Законом Ленинградской области от 30 апреля 2009 г. № 36-оз «О развитии малого и среднего предпринимательства на территории Ленинградской области»;
- Законом Ленинградской области от 20 мая 2019 г. № 37-оз «О внесении изменений в статьи 2 и 4 областного закона «О развитии малого и среднего предпринимательства на территории Ленинградской области».

Перечень Услуг, оказываемых Фондом

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

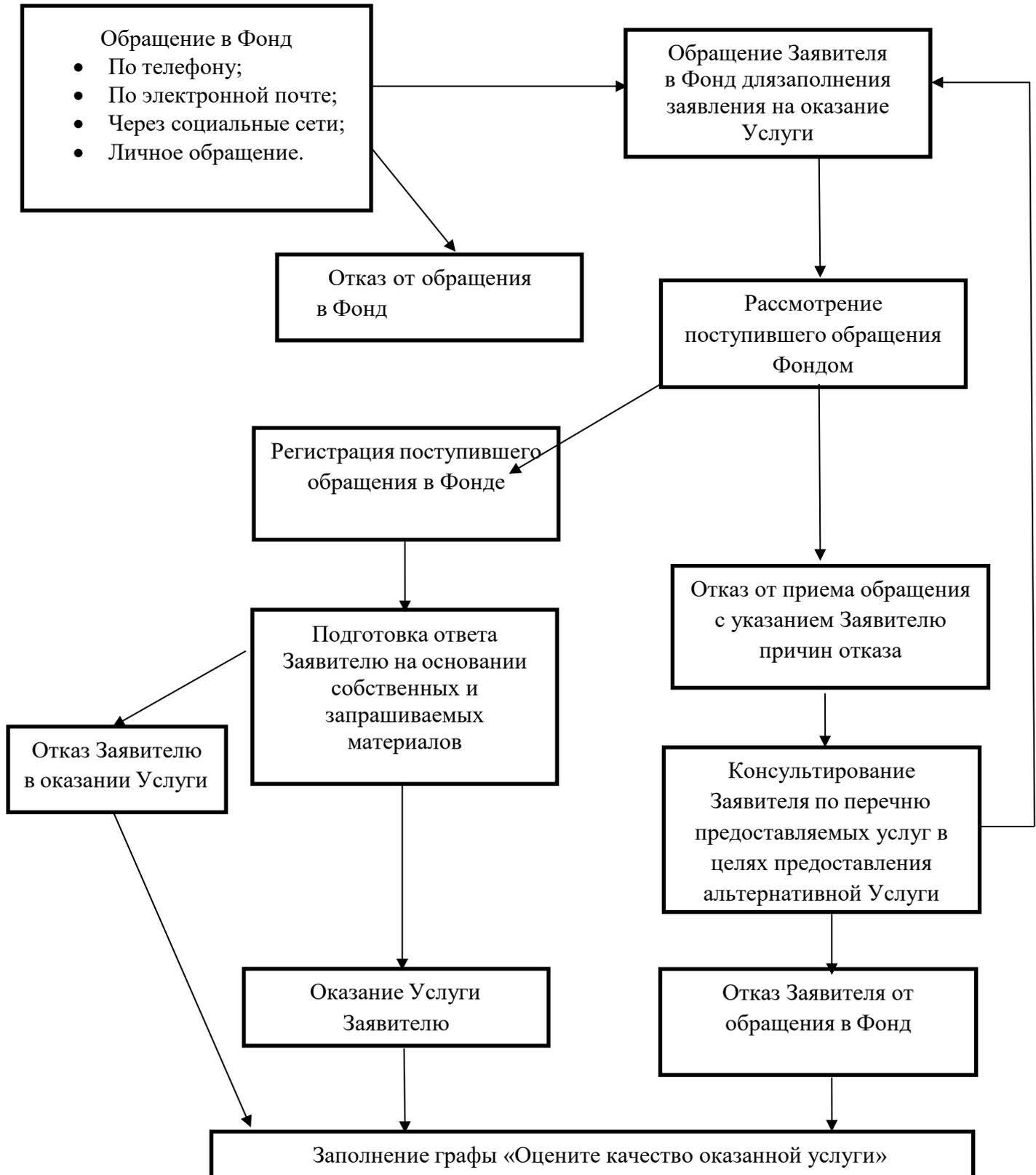
1) **Бизнес-инкубирование**, в частности, предоставление в аренду офисных и производственных помещений для размещения субъектов малого и среднего предпринимательства, состоящих на налоговом учете в Гатчинском районе Ленинградской области.

2) **Обучающая поддержка**, в частности, проведение и организация семинаров, тренингов, мастер-классов, круглых столов по вопросам развития предпринимательской деятельности.

3) **Консультационная поддержка**, в частности, осуществление информационной, консультационной, поддержки субъектам МСП.

4) **Микрокредитование**, в частности предоставление микрозаймов субъектам МСП.

Блок-схема предоставления Услуги в Фонде



**В Фонд поддержки малого и среднего
 предпринимательства – микрокредитную
 компанию МО «Город Гатчина»**

От _____
 (Фамилия Имя Отчество)

 (ИНН, вид экономической деятельности)

 (контактный телефон)

Заявление

Прошу предоставить мне консультационную услугу по вопросу:

Процедура регистрации юридических лиц (в том числе выбор организационно-правовой формы, выбор ОКВЭД, выбор системы налогообложения, процедура регистрации, необходимые документы, открытие расчетного счета и пр.)	
Процедура регистрации индивидуальных предпринимателей (в том числе выбор организационно-правовой формы, выбор ОКВЭД, выбор системы налогообложения, процедура регистрации, необходимые документы, открытие расчетного счета и пр.)	
Системы налогообложения для субъектов малого и среднего предпринимательства в Ленинградской области	
Общая система налогообложения (особенности, отчетность)	
Упрощенная система налогообложения (виды, особенности, отчетность)	
Единый сельскохозяйственный налог, патентная система налогообложения, единый налог на вмененный доход (виды, особенности, отчетность)	
Меры государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Ленинградской области (виды поддержки, общие условия участия)	
Условия участия в конкурсном отборе на предоставление стартовых субсидий в муниципальных образованиях	
Условия участия в конкурсных отборах на предоставление субъектам малого и среднего предпринимательства субсидий по мероприятиям, предусмотренным подпрограммой "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 ноября 2013 года № 394 (при расчете консультационные по каждому мероприятию учитываются отдельно)	
Условия участия субъектов малого и среднего предпринимательства в ежегодных областных конкурсах в сфере малого, среднего бизнеса и потребительского рынка	
Консультирование по вопросам соответствия документов субъектов малого и среднего предпринимательства условиям и порядкам участия в конкурсных отборах на получение мер финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области	
Консультирование по вопросам заполнения субъектами малого и среднего предпринимательства отчетности по договорам о предоставлении субсидий, заключенным с комитетом, для подачи в комитет	
Основы работы по контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг (участие субъектов малого и среднего предпринимательства в муниципальном и государственном заказе)	
Сопровождение при осуществлении закупок на электронных площадках	
Процедура получения субъектами малого и среднего предпринимательства в пользование (аренду) муниципального имущества	
Обзор имеющихся кредитных продуктов банков и особенности предоставления микрозаймов для субъектов малого и среднего предпринимательства	
Проведение внешней экспертизы бизнес-плана (оценка бизнес-идеи)	
Порядок и особенности организации и ведения расчетно-кассового обслуживания на малых и средних предприятиях (в том числе у индивидуальных предпринимателей). Порядок оприходования выручки	
Установленный порядок приема работника на основную работу	

Установленный порядок приема работника на работу по совместительству	
Установленный порядок и особенности приема работника по договору гражданско-правового характера	
Установленный порядок и особенности увольнения работника	
Преимущества применения представителями малого бизнеса патентной системы налогообложения (ПСН)	
Вопросы применения налоговых льгот (в том числе «налоговых каникул»)	
Актуальные вопросы по изменениям федерального и регионального законодательства связанные с осуществлением предпринимательской деятельности	
Об участии в областных, районных, межрегиональных, международных мероприятиях для субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе экспортно ориентированных (выставки, семинары, конференции, круглые столы)	
Патентно-лицензионное сопровождение деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства (формирование патентно-лицензионной политики, патентование, разработка лицензионных договоров, определение цены лицензии)	
Консультирование производителей НХП и ремесел по юридическим вопросам	
Консультирование об основных принципах составления бизнес-плана	
Консультирование и практическая помощь в заполнении заявления на государственную регистрацию физического лица в качестве индивидуального предпринимателя	
Консультирование и практическая помощь в заполнении заявления на государственную регистрацию юридического лица	
Консультирование и практическая помощь в заполнении заявления на патентную систему налогообложения при государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя	
Консультирование и практическая помощь по вопросу регистрации в личном кабинете налогоплательщика	
Консультирование по вопросам введения на два года (2019-2020 гг) моратория на проведение плановых проверок в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, отнесенных к субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющих виды деятельности, не подлежащие лицензированию, и в рамках видов государственного контроля (надзора), осуществляемых без применения риск-ориентированного подхода	
Консультирование и практическая помощь ФЛ, в том числе ИП, по вопросам применения специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»	

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.)

В целях повышения эффективности работы МСП Фонда МКК МО «Город Гатчина» 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 дается МСП Фонду МКК МО «Город Гатчина» как оператору данных заявителями – физическими лицами, действующими от своего имени, и индивидуальными предпринимателями.**

Настоящим заявляю о своем согласии на обработку персональных данных.

(ФИО субъекта персональных данных – физического лица)

(адрес места жительства)

(дата и место рождения)

(документ, удостоверяющий личность: наименование, серия и номер, выдавший орган и дата выдачи)

подтверждаю согласие на обработку моих персональных данных, предусмотренную частью 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»,

Фонду поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания

МО «Город Гатчина» (сокращенное наименование МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»)

(далее – оператор данных) в частности на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование и уничтожение, в том числе автоматизированные, своих персональных данных в специализированной базе данных о моих фамилии, имени, отчестве, дате и месте рождения, адресе, сведений о документе, удостоверяющем личность, а также иной информации личного характера, которая стала известна оператору данных в процессе предоставления услуг в сфере развития и поддержки предпринимательской деятельности (далее – услуги) и может быть использована при предоставлении услуг и для обеспечения их предоставления.

Данное согласие действует с момента подписания настоящего заявления в течение пяти лет. По истечении указанного срока действие настоящего согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии у оператора данных сведений о его отзыве.

Мне известно, что данное согласие может быть отозвано путем направления мною письменного заявления в адрес оператора данных. Мне известно, что в случае отзыва согласия на обработку персональных данных оператор данных вправе продолжить обработку персональных данных без моего согласия в соответствии с частью 2 статьи 9, пунктом 4 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

(ФИО инд.предпринимателя/ФИО физ.лица)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)