

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральный директор МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

Семенов А.С.  
01.07.2024 года

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

2024 год

# 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 целью 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 о порядке услуг, в том числе в электронной форме; оказание услуг заявителю в режиме «одного окна».

**Скорость** – максимально короткий из возможных срок оказания услуг.

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

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

### 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 её противоречие пунктам 2.2 – 2.3 настоящего Регламента, а также невозможность предоставления запрашиваемой информации. Регламент оказания Услуги должен содержать исчерпывающие основания для отказа в оказании Услуги.

### **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, оказывающейся 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».

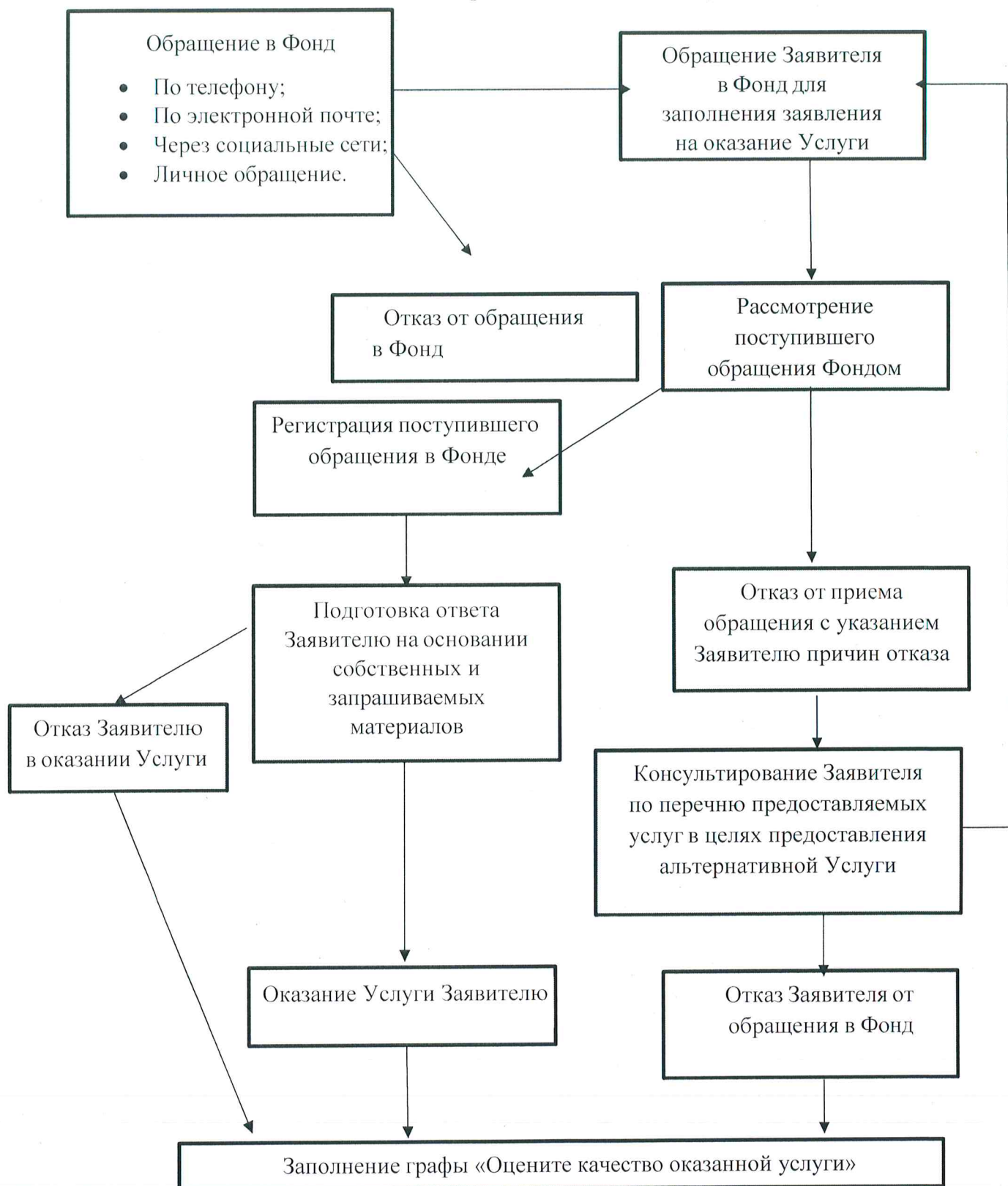


### Перечень Услуг, оказываемых Фондом

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



*Приложение № 4 к  
Регламенту оказания  
услуг для Фонда*

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

От

\_\_\_\_\_

(Фамилия Имя Отчество)

\_\_\_\_\_

(ИНН)

\_\_\_\_\_

(контактный телефон)

**Заявление**

Прошу предоставить мне консультационную услугу по вопросу:

Консультационная поддержка по вопросам возмещения и финансового обеспечения 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	
Консультационные услуги по вопросам заполнения субъектами малого и среднего предпринимательства отчетности по договорам о предоставлении субсидий	
Консультационные услуги по заполнению и подаче форм статистической отчетности субъектами малого и среднего предпринимательства, попавшими в выборочное статистическое обследование на текущий год, форм статистической отчетности	
Консультационные услуги по вопросам заполнения субъектами малого и среднего предпринимательства отчетности по договорам о предоставлении грантов, в том числе ГИИС «Электронный бюджет»	
Консультационные услуги по подготовке и заполнению документов в рамках казначейского сопровождения	
Консультационные услуги 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.)	
Консультационные услуги по процедуре внесения изменений в ЕГРЮЛ и ЕГРИП	
Консультационные услуги по открытию бизнеса по франшизе	
Консультационные услуги по вопросам взаимодействия с ресурсоснабжающими организациями	
Консультационные услуги по законодательным требованиям к ведению бизнеса	
Консультационные услуги по вопросам заключения гражданско-правовых договоров (договоры подряда, купли-продажи, аренды, возмездного оказания услуг и т.д.)	
Консультационные услуги 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»	
Консультационные услуги о предоставлении муниципальной услуги по предварительному согласованию внешнего вида информационных конструкций и (или) подтверждению размещенной информационной конструкции требованиям Стандарта оформления и размещения информационных конструкций на фасадах зданий и в населенных пунктах муниципальных образований Ленинградской области	
Консультационные услуги по составлению и экспертизе должностных регламентов и инструкций	

Консультационные услуги по вопросам участия и продвижения товаров в выставочно-ярмарочных мероприятиях	
Консультационные услуги по процедуре получения субъектами малого и среднего предпринимательства в пользование (аренду) муниципального имущества на возмездной основе, безвозмездной основе или на льготных условиях	
Консультационные услуги 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 вопросам патентования и лицензирования объектов интеллектуальной собственности субъекта малого и среднего предпринимательства	
Консультационные услуги по перечню видов деятельности, на которые требуются лицензии	
Консультационные услуги по проведению обязательной классификации гостиниц	
Консультационные услуги 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 о продуктах и услугах Фонда «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания»	
Консультационные услуги по вопросам заключения социального контракта	
Консультационные услуги по вопросу признания субъекта малого и среднего предпринимательства социальным предприятием	
Консультационные услуги по мерам поддержки социальных предприятий	
Консультационные услуги по вопросам внесения сведений в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (nalog.ru)	
Консультационные услуги по возможностям интернет порталов \ сервисов для субъектов малого и среднего предпринимательства, регистрация на порталах	
Консультационные услуги по мерам образовательной поддержки	
Консультационные услуги по мерам финансовой поддержки	
Консультационные услуги по маркетингу и сбыту	
Консультационные услуги по вопросам информационного сопровождения деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства	
Консультационная поддержка по вопросам участия в закупках, продвижения на электронных площадках, электронных торгах	
Консультационные услуги о порядке маркировки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации	
Консультационные услуги по порядку и оформлению необходимых документов для приема на основную работу, на работу по совместительству, по договору гражданско-правового характера, на увольнение	
Консультационные услуги по вопросам подбора персонала, применения трудового законодательства Российской Федерации	
Консультация по ведению кадрового учета на предприятиях МСП	

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:

Удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Скорее 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), ИНН

---

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 – микрокредитной компании МО «Город Гатчина» (сокращенное наименование МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»)** 188300, ЛО, г. Гатчина, пр-кт 25 Октября, д. 28А, пом. 8 (далее – оператор данных) в частности на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, 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)