

**МОЙ
БИЗНЕС**



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ

Приложение к Приказу
от 31.03.2022 № 10/1-пр

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
АНО «Красноярский краевой центр
развития бизнеса и микрокредитная
компания»


_____/А.С. Граматунов
« 31 » 03 2022 год

с изменениями от 05.05.2023г.
Приказ № 17-пр

**РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг в Центре «Мой бизнес»**

Красноярск, 2022 г.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			2	30

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в Центре «Мой бизнес» (далее – Регламент) подготовлен в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом № 209-ФЗ от 24 июня 2007 года «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», приказом Министерства экономического развития Российской Федерации № 142 от 26 марта 2021 г. «Об утверждении требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», в субъектах Российской Федерации, направленных на достижение 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» (зарегистрировано Минюстом России 20 мая 2021 г., регистрационный №63543) и другими нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящий Регламент определяет общие требования и основные принципы взаимодействия специалистов «бизнес-окна» и сотрудников бэк-офиса Центра «Мой бизнес» с Заявителями и Получателями услуг Центра «Мой бизнес», стандарт качества предоставления специалистом Центра «Мой бизнес» услуг, общую последовательность действий специалистов «бизнес-окон» Центра «Мой бизнес» при осуществлении профессиональной деятельности.

1.3. Целью настоящего Регламента является обеспечение эффективного процесса взаимодействия специалистов «бизнес-окна» и сотрудников бэк-офиса Центра «Мой бизнес» с заявителями и получателями услуг Центра «Мой бизнес» при предоставлении услуг и мер государственной поддержки, повышение качества предоставляемых услуг и качества обслуживания заявителей и получателей услуг.

1.4. Центр «Мой бизнес» – это объект недвижимости или совокупность объектов недвижимости, находящихся в шаговой доступности друг от друга, оформленные в соответствии с брендбуком фирменного стиля «Мой бизнес», предназначенных для организации оказания комплекса услуг, сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», а также физическим лицам, заинтересованным в

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			3	30

начале осуществления предпринимательской деятельности в том числе размещение на площадях центра «Мой бизнес» инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и (или) их представителей, управляемая единым органом управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.5. Центр «Мой бизнес» в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края, Уставом АНО «Красноярский краевой центр развития бизнеса микрокредитная компания» (далее – АНО «ККЦРБ МКК»).

1.6. На площадях Центра «Мой бизнес» размещаются организации или представители организаций инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства (Региональный центр поддержки предпринимательства, Центр поддержки экспорта, Центр кластерного развития, Микрофинансовая организация, Региональная гарантийная организация, Региональный центр компетенций в сфере производительности труда Красноярского края, Общественная приемная уполномоченного по защите прав предпринимателей и представители иных организаций, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Красноярского края).

1.7. В центре «Мой бизнес» организованы зоны ожидания, информирования, приема и оказания услуг субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности.

1.8. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

АНО «Красноярский краевой центр развития бизнеса микрокредитная компания» – единый орган управления организациями инфраструктуры поддержки МСП на территории Красноярского края (распоряжение Правительства Красноярского края от 07.05.2021 г. № 288-р) (далее – Единый орган управления).

Организация инфраструктуры поддержки (далее – ОИП) – коммерческие и некоммерческие организации, которые создаются и осуществляют свою деятельность для обеспечения реализации государственных программ, обеспечивающих условия для создания субъектов малого и среднего предпринимательства, и для оказания им поддержки

Специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» – лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителями и получателями услуг по вопросам информирования, консультирования и приема документов для предоставления услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес», его филиалов и представительств.

Сотрудник бэк-офиса Центра «Мой бизнес» – лицо, уполномоченное на оказание услуг и мер государственной поддержки получателем услуги по вопросам информирования, консультирования и приема документов для

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			4	30

предоставления услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес», его филиалов и представительств.

Субъекты малого и среднего предпринимательства (далее – 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, сведения о которых внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

Самозанятый – физическое лицо или индивидуальный предприниматель, применяющий специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

Заявитель – субъект МСП, либо физическое лицо, заинтересованное в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», обратившееся за получением услуги в Центр «Мой бизнес» с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Получатель услуги – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность на территории Красноярского края, и являющиеся субъектами МСП, а также физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности.

Положение о корпоративной культуре – локальный нормативный акт Центра «Мой бизнес», содержащий правила профессионально-этического поведения сотрудников АНО «ККЦРБМКК» при осуществлении служебной деятельности.

Автоматизированная информационная система (Цифровая платформа АИС «Мой бизнес») – программное обеспечение, позволяющее автоматизировать основные процессы деятельности Центра «Мой бизнес», связанные с предоставлением услуг.

Система управления электронной очередью (далее - СУО) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий автоматизировать процесс регистрации заявителей и получателей услуг в очереди, учет заявителей и получателей услуг в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления заявителя и получателя услуг в очередь на обслуживание к следующему специалисту бизнес-окна Центра «Мой бизнес», формирование отчетов о посещаемости Центра «Мой бизнес», количестве заявителей и получателей услуг, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов бизнес-окон Центра «Мой бизнес».

Сайт Центра «Мой бизнес» – сайт, содержащийся в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.мойбизнес-24.рф.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			5	30

Горячая линия Центра «Мой бизнес» – многоканальный телефонный номер 8-800-234-0-124.

Социальное предприятие – субъекты малого и среднего предпринимательства (в соответствии с критериями Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 № 209-ФЗ).

2. Порядок предоставления услуг и мер государственной поддержки по принципу «одного окна» специалистами бизнес-окна Центра «Мой бизнес»

2.1. Административные процедуры, осуществляемые специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес» при предоставлении услуг и мер государственной поддержки

2.1.1 Основным видом деятельности Центра «Мой бизнес» является организация предоставления услуг и мер государственной поддержки по принципу «одного окна». При реализации основного вида деятельности Центра «Мой бизнес» специалисты бизнес-окна Центра «Мой бизнес» осуществляют следующие процедуры:

- Прием (регистрация) заявок Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» о предоставлении услуг и мер государственной поддержки, предусмотренных административными регламентами предоставления услуг и мер государственной поддержки, в том числе регистрация указанных заявок в CRM-системе Битрикс24, а также иных автоматизированных программах, применяемых при предоставлении услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес».

- Информирование (консультирование) Заявителей и Получателей услуг о порядке предоставления услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес», ходе выполнения запросов о предоставлении услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес», а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг и мер государственной поддержки при личном обращении Заявителя и Получателя услуг, а также посредством телефонной связи и электронных средств связи.

- Направление представленных Получателем услуги документов в организации инфраструктуры поддержки в течении 1 рабочего дня с момента поступления заявки.

- Выдача Получателю услуг документов организации инфраструктуры поддержки и органов, предоставляющие государственные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Красноярского края.

2.1.2. При выполнении административных процедур, необходимых для предоставления услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес», на специалистов бизнес-окна Центра «Мой бизнес» возлагаются следующие функции:

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			6	30

- обработка заявок Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес»;
- консультирование Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» по услугам и мерам государственной поддержки Центра «Мой бизнес» при личном обращении, а также посредством телефонной связи и электронных средств связи;
- формирование пакета документов, необходимых для предоставления услуги согласно регламенту предоставления услуг организации инфраструктуры поддержки субъектов МСП;
- внесение информации о проведенной консультации Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес» в CRM Битрикс24;
- мониторинг степени удовлетворенности Заявителей качеством предоставления услуги;
- сбор информации и предоставление соответствующих отчетов по взаимодействию с Заявителями, Получателями услуг.

2.1.3 Прием заявок в Центре «Мой бизнес» осуществляется согласно срокам, указанным в Приложении 1.

2.1.4 Для предоставления услуг Заявителю Центром «Мой бизнес» могут быть привлечены специализированные организации и квалифицированные специалисты.

2.1.5 Результатом оказания услуги в Центре «Мой бизнес» в соответствии с настоящим Регламентом является предоставление соответствующей услуги/выдача документа, подтверждающие предоставление услуги, либо предоставление обоснованного отказа в ее предоставлении.

2.2 Общие требования к предоставлению услуг Центра «Мой бизнес»

2.2.1 Срок предоставления услуги не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней со дня принятия документов, необходимых для предоставления услуги в Центре «Мой бизнес» (если иное не предусмотрено регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также соглашением о взаимодействии между Единым органом управления и организациями инфраструктуры поддержки).

2.2.2 Предоставление мер (услуг) Центра «Мой бизнес» осуществляется на условиях софинансирования, представленных в Приложении 1 настоящего Регламента. Данные условия распространяются на услуги Центра «Мой бизнес», предоставленные за счет средств субсидии, доведенных в 2022 году и последующих годах.

2.2.3 Выдача документов Получателю услуг, являющаяся результатом предоставления услуги, осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока отработки заявки (если иное не предусмотрено регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также соглашением

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			7	30

о взаимодействии между Единым органом управления и организациями инфраструктуры поддержки). В случае, когда последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

2.2.4 Хранение документов, не полученных Получателем услуги, осуществляется в Центре «Мой бизнес» в течении срока, предусмотренного регламентом предоставления услуги, соглашением, после чего документы направляются в организацию инфраструктуры поддержки или орган государственной власти для дальнейшего хранения (если иное не предусмотрено регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также соглашением).

2.2.5 Сотрудники Центра «Мой бизнес» несут ответственность в пределах своей компетенции за сохранность полученных от Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» документов, а также документов, передаваемых из органов государственной власти, являющихся результатом оказания услуг.

Сотрудник Центра «Мой бизнес» обязан принимать меры для обеспечения сохранности указанных выше документов, в том числе не хранить и не оставлять документы на рабочем месте во время своего отсутствия. По завершению рабочего дня документы, полученные от Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес», а также подлежащие выдаче документы должны быть помещены в тумбочку, шкаф, сейф или иное хранилище, определенное для этих целей.

2.2.6 Требования к информированию сотрудниками Центра «Мой бизнес» Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес»:

- о местонахождении и графике работы Центра «Мой бизнес», его филиалах и представительств;
- о перечне услуг, предоставляемых в Центре «Мой бизнес»;
- о перечне документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- о формах заявлений;
- об источниках получения документов, необходимых для предоставления услуги (организация инфраструктуры поддержки, орган власти, местонахождение и контактные телефоны);
- о сроках принятия решения о предоставлении услуги;
- об основаниях для отказа в приеме документов при предоставлении услуги;
- о размере платы за предоставление услуги или об ее отсутствии.

2.2.7 Сотрудник Центра «Мой бизнес» несет персональную ответственность за полноту и качество осуществления возложенных на него обязанностей при предоставлении услуг и мер государственной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации, Красноярского края, а также локальными нормативными актами Центра «Мой бизнес».

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			8	30

2.2.8 Контроль за полнотой и качеством должностных обязанностей, осуществляемых сотрудниками Центра «Мой бизнес» при предоставлении услуг и мер государственной поддержки обеспечивается Руководителем соответствующего структурного подразделения.

2.3 Основаниями для отказа в оказании услуг и мер государственной поддержки в Центре «Мой бизнес» являются:

2.3.1 Отсутствие у Заявителя права на получение услуги и меры государственной поддержки (обращение ненадлежащего лица):

- отсутствие Заявителя в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства на момент подачи заявки и на момент подписания договора (соглашения);

- отсутствие у Заявителя статуса – физического лица, применяющего специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»;

- отсутствие у Заявителя статуса – налогоплательщика на территории Российской Федерации;

- Заявитель находится в стадии реорганизации, банкротства, ликвидации, предусмотренных Федеральным законом от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (установления факта государственной регистрации прекращения деятельности физического лица в качестве индивидуального предпринимателя).

- Заявитель осуществляет, в качестве основного и (или) дополнительного вида экономической деятельности производство и (или) реализацию подакцизных товаров, добычу и (или) реализацию полезных ископаемых (за исключением общераспространенных полезных ископаемых), если иное не предусмотрено Правительством Российской Федерации;

- Заявитель является кредитной организацией, страховой организацией (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционным фондом, негосударственным пенсионным фондом, профессиональным участником рынка ценных бумаг, ломбардом;

- Заявитель является участником соглашения о разделе продукции;

- Заявитель осуществляет предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса.

2.3.2 Обращение Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» об оказании услуги, предоставление которой не осуществляется через Центр «Мой бизнес»;

2.3.3 Наличие в отношении Заявителя на момент подачи заявки и/или на момент подписания соглашения (договора) решения суда и/или неоконченных исполнительных производств: для юридических лиц – на сумму 300 000 (триста тысяч) руб. и более, для индивидуальных предпринимателей – на сумму 500 000 (пятьсот тысяч) руб. и более. Сумма неисполненных обязательств суммируется и учитывается совокупный объем требований к должнику.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			9	30

2.3.4 Наличие в отношении Заявителя решения о приостановлении деятельности Заявителя в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

2.3.5 В случае нахождения Заявителя с АНО «ККЦРБ МКК» и/или со сторонней организацией, которую привлекает АНО «ККЦРБ МКК» для оказания услуг, в одной группе лиц, определенных в соответствии с Федеральным законом от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

2.3.6 Наличие в представленных с заявкой документах, необходимых для предоставления мер поддержки (услуг), неполных и (или) недостоверных сведений, выявлены факты предоставления подложных документов.

2.3.7 Поступление заявки на получение услуги с нарушением срока подачи, установленного настоящим Регламентом (в случае установления такого срока).

2.3.8 В случае отказа Заявителя от получения услуги, не подписав соответствующий договор (соглашение) об оказании услуг в течение 5 рабочих дней с момента направления уведомления о готовности подписания документов.

2.3.9 Отсутствие выхода на связь Заявителя с Центром «Мой бизнес» в течение 15 календарных дней с момента направления уведомления об оказании поддержки.

2.3.10 Иные нарушения условий договора на оказание услуги с обоснованием причин невозможности предоставления указанной Заявителем меры поддержки (услуги).

2.3.11 Заявитель, по итогам прошедшего календарного года несвоевременно предоставил отчетные документы по итогам получения услуги.

2.3.12 Ранее принятое решение Центром «Мой бизнес» в отношении Заявителя об оказании аналогичной поддержки (поддержки, условия оказания которой совпадают, включая форму, вид поддержки и цели ее оказания). По услугам сертификация продукции, разработка маркетингового плана или маркетингового исследования предоставление услуги осуществляется не более 1 раза в 2 года.

2.3.13 Основаниями для отказа в оказание услуги участия в выставочно-ярмарочном мероприятии или бизнес-миссии являются:

- несоответствие выставочно-ярмарочного мероприятия или бизнес-миссии целям деятельности субъекта МСП, физического лица, применяющего специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (основанием отказа для осуществления такой услуги может быть отсутствие у Заявителя необходимого кода ОКВЭД);

- отмена или перенос мероприятия в связи с объективными обстоятельствами (отсутствие достаточного количества участников и т.д.);

- отсутствие свободных выставочных площадей на выставочно-ярмарочном мероприятии;

- превышение максимально допустимого количества заявившихся субъектов МСП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			10	30

«Налог на профессиональный доход», а также физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, рассчитанного исходя из нормативных документов, в том числе количества мест для участия в мероприятии, при этом в первую очередь подлежат удовлетворению заявки, поступившие ранее других.

2.3.13 Основанием для отказа Заявителю в предоставлении микрозайма является наличие у Заявителя просроченной задолженности по налогам и сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, превышающую 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей на любую дату в течение периода, равного 30 календарным дням, предшествующего дате заключения договора (соглашения) о предоставлении микрозайма.

2.3.1 Полное освоение средств субсидии, предоставленных бюджетом Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, направленных на реализацию мероприятий в соответствии с направлениями расходов на очередной финансовый год.

3. Основные параметры оказания услуг в Центре «Мой бизнес»

3.1. В Центре «Мой бизнес» оказание услуг осуществляется в соответствии с настоящим регламентом и в соответствии со следующими параметрами:

- первичная консультация об услугах Центра «Мой бизнес» осуществляется специалистами бизнес-окон Центра «Мой бизнес» в день обращения по средствам личной консультации, в письменной форме по электронной почте, по телефону на основании обращения, заполненного на сайте Центра «Мой бизнес» по адресу www.мойбизнес-24.рф;

- услуги, оказываемые в Центре «Мой бизнес» предоставляются по заявке Заявителя;

- специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» проверяет заявку на полноту и соответствие требованиям Заявителя п.2.3.1 настоящего Регламента. В случае выявленного несоответствия Заявитель информируется специалистом бизнес-окна 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 1 рабочего дня с момента поступления заявки;

- информация о заявке на предоставление услуги вносится в Битрикс24 и передается на дальнейшее рассмотрение соответствующему сотруднику «бэк-офиса» Центра «Мой бизнес»;

- сотрудник бэк-офиса Центра «Мой бизнес» рассматривает заявку в течении 5 рабочих дней и принимает решение о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) на основании п.2.3 настоящего Регламента. По истечению данного срока Заявитель информируется специалистами бэк-

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			11	30

офиса в письменной или электронной форме о статусе заявки («Заявка отклонена», «Заявка одобрена»);

- остаток средств субсидии, предоставленный бюджетом Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, направляется на реализацию мероприятий по направлениям расходов на очередной финансовый год в соответствии с порядком предоставления и стоимости услуг, предоставляемых Центром «Мой бизнес», действующим на момент подачи Заявки;

- в случае отрицательного решения о переносе остатков средств субсидии на очередной финансовый год Заявки, поданные в прошедшем финансовом году, реализуются в соответствии с порядком предоставления и стоимости услуг, предоставляемых Центром «Мой бизнес», действующем в текущем финансовом году;

- срок предоставления услуги указан в Приложении 1 настоящего Регламента.

Бизнес-процесс предоставления мер поддержки (услуг) в Центре «Мой бизнес» представлен в Приложении 2 настоящего Регламента.

3.2. Запрос на получение услуги Заявитель может подать на бумажном носителе непосредственно в Центре «Мой бизнес», а также с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в личном кабинете на сайте Центра «Мой бизнес» по адресу www.мойбизнес-24.рф, Цифровой платформе АИС «Мой бизнес»).

3.3. В Центре «Мой бизнес» имеется горячая линия с использованием средств телефонной связи информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.4. Центр «Мой бизнес» имеет официальный сайт по адресу www.мойбизнес-24.рф в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который предусматривает:

3.4.1 Экспертную поддержку Заявителей по вопросам порядка и условий получения услуг, предоставляемых на базе Центра «Мой бизнес»;

3.4.2 Формирование запроса о предоставлении услуг в Центре «Мой бизнес» в форме электронного документа;

3.4.3 Размещение актуализированной информации:

- описание услуг;
- информацию о результатах предоставления услуг;
- информацию о получателях услуг;
- информацию об этапах предоставления услуг;
- перечень документов, предоставляемых для получения услуг;
- порядок информирования Заявителя (получателя услуг);
- особенности предоставления услуг в электронной форме;
- информацию об оплате за предоставление услуг;
- форму заявления на предоставление услуг;
- график (режим) приема заявок;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			12	30

- сведения о местонахождении и контактах.

4. Общие принципы обслуживания Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес»

4.1 Взаимодействие сотрудника Центра «Мой бизнес» с Заявителем и Получателем услуг Центра «Мой бизнес»

4.1.1 Эффективный процесс взаимодействия специалиста бизнес-окна Центра «Мой бизнес» с Заявителями и Получателями услуг Центра «Мой бизнес»:

- своевременность, единообразие предоставления услуг и мер государственной поддержки;
- индивидуальный подход к Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес»;
- полнота, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг и мер государственной поддержки.

4.1.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия сотрудников Центра «Мой бизнес» с Заявителями и Получателями услуг Центра «Мой бизнес» при организации предоставления услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг;
- обеспечение качества обслуживания заявителей.

4.2 Стандарт качества оказания услуг и мер поддержки, предоставляемых сотрудниками Центра «Мой бизнес»

4.2.1 При взаимодействии с Заявителями и Получателями услуг Центра «Мой бизнес» необходимо учитывать, что сотрудник Центра «Мой бизнес» является представителем Центра «Мой бизнес» и своим поведением выражает отношение Центра «Мой бизнес» к Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес».

При предоставлении услуг и мер поддержки необходимо исходить из следующих основных принципов взаимодействия с Заявителями и Получателями услуг Центра «Мой бизнес»:

- оперативного и качественного обслуживания Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес»;
- стремления обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес»;
- приветствия Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» первым;
- обращения к Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес» по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- ровного и выдержанного общения с Заявителем и Получателем услуг Центра «Мой бизнес», вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			13	30

- недопущения предоставления заведомо ложной информации либо дезориентирование Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» иными способами;

- недопущения консультирования Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенций.

4.2.2 Сотрудник Центра «Мой бизнес» несет ответственность за разглашение конфиденциальных сведений (информации) или сведений (информации), предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством.

4.2.3 В случае возникновения претензий, жалоб со стороны Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» сотрудник Центра «Мой бизнес»:

- внимательно выслушивает Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;
- предлагает оставить отзыв о деятельности Центра «Мой бизнес» после предоставленной консультации;
- в обязательном порядке информирует о поступившей претензии, жалобе Руководителя структурного подразделения вне зависимости от формы обращения Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес».

4.3 Стандарт организации личного приема Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес»

4.3.1 Прием Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» осуществляется в течение рабочего времени, регламентированного правилами внутреннего трудового распорядка АНО «ККЦРБ МКК».

4.3.2 Прием Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» осуществляется исключительно на рабочем месте сотрудником Центра «Мой бизнес». Прием документов и заявлений в иных помещениях Центра «Мой бизнес» не допускается.

4.3.3 Специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» обязан находиться на рабочем месте с момента начала и до окончания рабочего времени, за исключением времени обеденного перерыва.

4.3.4 Информацию о проведенной консультации Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес» необходимо фиксировать в CRM Битрикс24.

4.3.5 Прием Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» осуществляется в порядке очереди при помощи автоматизированной системы управления очередью. Регистрация в очереди Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» осуществляется в СУО с выдачей талонов.

4.3.6 Сотрудник Центра «Мой бизнес», исполняющий обязанности администратора (далее – администратор), должен в случае необходимости оказать помощь Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес» в получении талона, а также разъяснить возможность участия в мониторинге качества услуг. В случае возникновения технической неисправности и как

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			14	30

следствие отсутствия возможности регистрации Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» в СУО администратор незамедлительно доводит информацию до Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес», находящихся в помещении. Администратор в течении всего времени пребывания Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» в помещении Центра «Мой бизнес» принимает все возможные меры для обеспечения комфортных условий для Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес». Администратор в рамках своей компетенции предоставляет Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес» необходимую информацию о деятельности Центра «Мой бизнес», порядке предоставления услуг.

4.3.7 Администратор при взаимодействии с Заявителем и Получателем услуг Центра «Мой бизнес» придерживается общей последовательности действий, а также речевого модуля, определенных настоящим Регламентом (Приложение 4,5).

4.3.8 Общая последовательность действий, а также речевой модуль взаимодействия специалиста бизнес-окна Центра «Мой бизнес» с Заявителем и Получателем услуг Центра «Мой бизнес» при предоставлении услуг и мер государственной поддержки определены настоящим Регламентом (Приложение 3,5).

4.3.9 Время ожидания в очереди Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» не должно превышать 15 минут. Контроль времени ожидания в очереди Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес» обеспечивается руководителем сектора клиентского сервиса и управления качеством обслуживания Центра «Мой бизнес».

5. Общие требования к предоставлению услуг и мер поддержки по телефону специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»

5.1 Телефонные переговоры являются важным элементом культуры Центра «Мой бизнес».

5.2 Специалисту бизнес-окна Центра «Мой бизнес» следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» был удовлетворен, и у них осталось положительное впечатление о деятельности центра «Мой бизнес».

5.3 При осуществлении информирования и консультирования Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» по телефону необходимо фиксировать всю полученную информацию в CRM-системе Битрикс24. В случае, если специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» не может сразу предоставить необходимую информацию Заявителю и Получателю услуг Центра «Мой бизнес», рекомендуется перезвонить ему после уточнения необходимой информации.

5.4 Не рекомендуется вести консультации по телефону по громкой связи.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			15	30

5.5 Необходимо своевременно, не позднее 3 сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов, категорически не допускается игнорирование телефонных звонков.

5.6 При телефонном разговоре следует следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, говорить кратко, конкретно и по существу, четко выговаривать слова, чтобы Заявитель и Получатель услуг Центра «Мой бизнес» хорошо их слышал и понимал.

5.7 Специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» обязан выслушать позвонившего, не перебивая его, рекомендуется использовать активного слушателя, поддерживая постоянную связь.

5.8 По завершению разговора специалисту бизнес-окна Центра «Мой бизнес» необходимо поблагодарить Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес» за звонок.

5.9 Специалисту бизнес-окна Центра «Мой бизнес» при взаимодействии с Заявителем и Получателем услуг Центра «Мой бизнес» посредством телефонной связи необходимо придерживаться общей последовательности действий, а также речевого модуля телефонных консультаций в соответствии с настоящим Регламентом (Приложение 5).

6. Требования к внешнему виду сотрудников Цentra «Мой бизнес» и организации рабочего места

6.1 В целях формирования положительного имиджа Центра «Мой бизнес» одежда сотрудника Центра «Мой бизнес» должна быть чистой и опрятной.

6.2 Сотрудники Центра «Мой бизнес» должны придерживаться делового стиля одежды, не допускается спортивная одежда, открытые топы, майки, шорты.

6.3 Специалисты бизнес-окна Центра «Мой бизнес» должны находиться на рабочем месте в форменной одежде (жилет, а также соблюдать требование к офисной одежде «белый верх – темный низ»), а также настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

6.4 Специалист бизнес-окна Центра «Мой бизнес» обязан содержать в порядке свое рабочее место (на столе не должно быть документов, не относящихся к делу и других посторонних предметов).

6.5 Запрещено принимать пищу, в том числе напитки, на рабочем месте в рабочее время.

7 Контроль исполнения Регламента

7.1 Текущий контроль соблюдения Регламента сотрудниками Центра «Мой бизнес» осуществляется руководителем структурного подразделения.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			16	30

7.2 Персональная ответственность должностных лиц за ненадлежащее выполнение служебных обязанностей, а также соблюдение требований настоящего Регламента, иных локальных нормативных правовых актов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

7.3. Контроль полноты и качества исполнения Регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес», рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение Заявителей и Получателей услуг Центра «Мой бизнес», содержащие негативные отзывы о действиях сотрудников Центра «Мой бизнес».

7.4 Проверки исполнения Регламента могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению Заявителя и Получателя услуг Центра «Мой бизнес».

7.5 Проверки полноты и качества исполнения Регламента осуществляются на основании приказа генерального директора АНО «ККЦРБ МКК».

7.6. Систематическое неисполнение требований настоящего Регламента, а также неудовлетворительный результат проверки является основанием для применения мер дисциплинарного характера в отношении виновных лиц.

8. Стандарт предоставления государственной услуги сотрудниками бэк-офиса Центра «Мой бизнес»

8.1. Региональный центр поддержки предпринимательства – предоставление (оказание) комплекса информационно-консультационных и образовательных услуг, направленных на содействие развитию субъектов малого и среднего предпринимательства. Услуги оказываются в соответствии с регламентом оказания услуг регионального Центра поддержки предпринимательства (Приложение 6 к Регламенту).

8.2 Центр поддержки экспорта – предоставление (оказание) комплекса информационно-консультационных и образовательных услуг, направленных на содействие развитию экспортно ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства. Услуги оказываются в соответствии с регламентом оказания услуг Центра поддержки экспорта (Приложение 7 к Регламенту).

8.3. Центр кластерного развития – предоставление (оказание) комплекса информационно-консультационных и образовательных услуг, направленных на содействие развитию участников территориальных кластеров. Услуги оказываются в соответствии с регламентом оказания услуг Центра кластерного развития (Приложение 8 к Регламенту).

8.4 Микрофинансовая организация – предоставление субъектам малого и среднего предпринимательства и самозанятым, осуществляющих деятельность на территории Красноярского края (Приложение 9 к Регламенту).

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			17	30

8.5 Региональная гарантийная организация – предоставление поручительства субъектам малого и среднего предпринимательства, а также самозанятым, для обеспечения исполнения обязательств Заемщика по кредитному договору/договору о предоставлении банковской гарантии/договору займа/иному договору с Кредитором. (Приложение 10 к Регламенту).

8.6. Краевое государственное автономное учреждение «Красноярский краевой фонд поддержки научной и научно-технической деятельности» – поддержка научных исследований на территории Красноярского края и выстраивание механизмов взаимодействия между производителями и потребителями научно-инновационной продукции (Заключено соглашение с Единым органом управления) (Приложение 11 к Регламенту).

8.7 Региональный центр компетенций в сфере производительности труда Красноярского края – реализация адресных проектов по внедрению современных методик бережливого производства, а также мер по повышению производственной эффективности и производительности труда на предприятиях Красноярского края – участниках национального проекта (Приложение 12 к Регламенту).

8.8 Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-консультационный центр «Енисей» – Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров Красноярского края (Заключено соглашение с Единым органом управления) (Приложение 13 к Регламенту).

8.9 НКО «Фонд развития предпринимательства города Зеленогорска» - оказывает финансовую поддержку в виде грантов и займов субъектам малого и среднего предпринимательства, ведущим деятельность на территории города или желающим открыть свое дело в ЗАТО г. Зеленогорск (Заключено соглашение с Единым органом управления) (Приложение 14 к Регламенту).

9. Управление деятельностью Центра «Мой бизнес»

9.1. Управление деятельностью Центра «Мой бизнес» осуществляется Единым органом управления.

9.2. Единый орган управления обеспечивает выполнение следующих функций:

9.2.1 осуществление взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, созданными в установленном настоящими Требованиями порядке, институтами развития, а также иными организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

9.2.2 заключение соглашений о взаимодействии с организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе расположенными на территориях других

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			18	30

субъектов Российской Федерации, и иными привлекаемыми организациями, находящимися на территории субъекта Российской Федерации, в целях организации предоставления услуг заявителям, находящимся на территории данного субъекта Российской Федерации;

9.2.3 проведение оперативного анализа деятельности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в субъекте Российской Федерации;

9.2.4 представление в Минэкономразвития России с использованием ЦП МСП отчетов о деятельности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

9.2.5 осуществление методической и консультационной поддержки организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, по вопросам организации предоставления услуг;

9.2.6 разработка и утверждение регламента оказания услуг в Центре "Мой бизнес", соответствующего основным параметрам и содержащего описание услуг, качественные и количественные характеристики услуг, предоставляемых организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, и формы документов, сопровождающих процесс предоставления услуги.

9.2.7 осуществление взаимодействия с уполномоченным многофункциональным центром;

9.2.8 заключение соглашения о сотрудничестве с Уполномоченным по защите прав предпринимателей субъекта Российской Федерации;

9.2.9 внедрение единого фирменного стиля для центра "Мой бизнес" (внешнее и внутреннее оборудование и (или) переоборудование центра "Мой бизнес" с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов) во всех вновь открываемых или действующих Центрах «Мой бизнес» в соответствии с руководством по использованию базовых констант фирменного стиля "Мой бизнес";

9.2.10 обеспечение деятельности Центра "Мой бизнес", включая приобретение оборудования для Центра "Мой бизнес", в целях обеспечения функционирования зоны ожидания, информирования, приема и оказания услуг субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», помещений для оказания услуг организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, Центр молодежного инновационного творчества и коворкинга;

9.2.11 обеспечение функционирования сайта Центра "Мой бизнес" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

9.2.12 согласование направлений расходования субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование Центра

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			19	30

«Мой бизнес» и ключевых показателей эффективности деятельности Центра «Мой бизнес» на год, в котором предоставляется субсидия;

9.2.13 продвижение информации о деятельности Центра "Мой бизнес" в средствах массовой информации, включая телевидение, радио, печать, наружную рекламу, информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", и за счет распространения сувенирной продукции Центра "Мой бизнес", включая канцтовары (ручки, карандаши, блокноты и другое), а также внешние носители информации с символикой Центра "Мой бизнес";

9.2.14 организация взаимодействия с Корпорацией МСП в целях разработки единых подходов к оказанию организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, услуг и мер поддержки в соответствии с настоящими Требованиями, включая применение универсальных скриптов (сценариев) взаимодействия с субъектами малого и среднего предпринимательства и физическими лицами, применяющими специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", обращающимися за оказанием поддержки, содержащих перечни типовых вопросов и ответов на них;

9.2.15 заполнение и актуализация на ЦП МСП после запуска соответствующего функционала ЦП МСП в эксплуатацию следующей информации:

- направления расходования субсидии федерального бюджета и бюджета субъекта Российской Федерации на финансирование Центра «Мой бизнес» на год, в котором предоставляется субсидия;

- ключевые показатели эффективности деятельности Центра «Мой бизнес» на год, в котором бюджету субъекта Российской Федерации предоставляется субсидия;

- иная информация, предусмотренная ЦП МСП.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			20	30

Приложение 1

Порядок предоставления и стоимость услуг, предоставляемых Центром «Мой бизнес»

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ РЕГИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА				
1	Консультирование об услугах ЦПП	Предоставление услуги осуществляется на основании обращения путем: личной консультации, по телефону, посредством электронной почты, на основании заявки, заполненной на сайте центра «Мой бизнес»	На безвозмездной основе	В день обращения
2	Консультационные услуги	На основании заявки на регулярной основе	На безвозмездной основе	До 5 рабочих дней
3	Услуга скоринга	На основании заявки на регулярной основе	На безвозмездной основе	До 5 рабочих дней
4	Маркетинговое сопровождение деятельности и бизнес-планирование	На основании заявки. Заявка принимается с даты поступления средств субсидии, направленных на реализацию мероприятий в соответствии с направлениями расходов на очередной финансовый год по 01 июня текущего календарного года на текущий календарный год. Центр имеет право продлить срок приема заявок в текущем календарном году. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.pф	Не более 50% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 50%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
5	Популяризация продукции (товаров, работ, услуг)	На основании заявки. Заявка принимается с даты поступления средств субсидии, направленных на реализацию мероприятий в соответствии с направлениями расходов на очередной финансовый год по 01	Не более 60% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней

¹ Для социальных предпринимателей (включенных в реестр социальных предприятий Красноярского края):

Не более 95% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес».

Доля софинансирования субъекта МСП на услугу – не менее 5%

Для самозанятых граждан услуги предоставляются без софинансирования, кроме услуги Популяризация продукции (товаров, работ, услуг)

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			21	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
		июня текущего календарного года на текущий календарный год. Центр имеет право продлить срок приема заявок в текущем календарном году. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.рф	приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 40%.	Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
6	Содействие в проведении патентных исследований (патентный поиск)	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
7	Услуги по организации сертификации товаров, работ и услуг, а также сертификации по системе менеджмента качества в соответствии с международными стандартами	На основании заявки. Заявка принимается с даты поступления средств субсидии, направленных на реализацию мероприятий в соответствии с направлениями расходов на очередной финансовый год по 01 июня текущего календарного года на текущий календарный год. Центр имеет право продлить срок приема заявок в текущем календарном году. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.рф	Не более 60% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 40%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
8	Содействие в размещении на электронных торговых площадках и маркетплейсах	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			22	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
9	Организация и проведение программ обучения	На основании заявки, в соответствии с графиком проведения обучающих программ на календарный год	На безвозмездной основе	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с графиком проведения обучающих программ
10	Организация участия в межрегиональных бизнес-миссиях	На основании заявки, в соответствии с планом бизнес-миссий на текущий календарный год. Заявка принимается с 01 сентября по 01 ноября текущего календарного года на следующий календарный год В случае недобора заявок Центр имеет право продлить срок приема заявок до 01 декабря текущего календарного года. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.pф	Не более 95% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 5%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с планом, утвержденным Организатором
11	Обеспечение участия в выставочно-ярмарочных мероприятиях на территории Российской Федерации	На основании заявки. Заявка принимается с 01 сентября по 01 ноября текущего календарного года на следующий календарный год. В случае недобора заявок Центр имеет право продлить срок приема заявок до 01 декабря текущего календарного года.	Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки до 30 декабря каждого календарного года Срок оказания услуги – в соответствии с календарным планом проведения выставочных мероприятий
12	Услуги по разработке франшиз предпринимателей	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
13	Услуги по предоставлению на льготных условиях оборудованных рабочих мест	На основании заявки на регулярной основе	Согласно выбранного тарифа	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			23	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
	(коворкинг)			Срок оказания услуги – согласно выбранного тарифа
14	Популяризация продукции (товаров, работ, услуг) <u>для самозанятых</u>	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования самозанятым услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЦЕНТРОМ КЛАСТЕРНОГО РАЗВИТИЯ				
1	Оказание содействия участникам территориальных кластеров Краснодарского края при получении государственной поддержки	На основании заявки на регулярной основе	На безвозмездной основе	До 2 рабочих дней
2	Консультация об услугах Центра кластерного развития и по вопросам кластерного развития	Предоставление услуги осуществляется на основании обращения путем: личной консультации, по телефону, посредством электронной почты, на основании заявки, заполненной на сайте центра «Мой бизнес»	На безвозмездной основе	До 2 рабочих дней
3	Консультационные услуги по результатам проведения расширенной оценки (скоринга) количественных и качественных показателей деятельности субъекта МСП - действующих или потенциальных участников кластеров	Предоставление услуги осуществляется на основании обращения путем: личной консультации, по телефону, посредством электронной почты, на основании заявки, заполненной на сайте центра «Мой бизнес»	На безвозмездной основе	До 5 рабочих дней
4	Оказание консалтинговых услуг по специализации отдельных участников территориальных кластеров	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 90% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес».	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			24	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
			Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 10%.	Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
5	Консультационные услуги по вопросам правового обеспечения деятельности для предприятий МСП, являющихся участниками кластеров, проведение экспертизы сметной стоимости совместных проектов участников кластера	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 90% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 10%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
6	Оказание маркетинговых услуг (проведение маркетинговых исследований, направленных на анализ различных рынков, исходя из потребностей предприятий кластеров; разработка и продвижение зонтичных брендов региональных кластерах и т.п.), услуг по брендированию, позиционированию и продвижению новых продуктов (услуг) предприятий	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
7	Проведение информационных кампаний в средствах массовой информации для предприятий МСП, являющихся участниками кластеров	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
8	Подготовка бизнес-планов, технико-экономических обоснований совместных кластерных проектов предприятий	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Предпринимателям более 1 года: не более 60% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			25	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
			<p>генерального директора центра «Мой бизнес».</p> <p>Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 40%.</p> <p>Начинающим предпринимателям (до 1 года): Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес».</p> <p>Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.</p>	Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
9	Разработка или актуализация программ развития территориальных кластеров, технико-экономических обоснований инфраструктурных проектов кластера	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	<p>Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней</p> <p>Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги</p>
10	Организация работы по обеспечению соответствия продукции предприятий, являющихся участниками кластеров, требования потребителей, содействие в получении разрешительной документации, в том числе проведении сертификации, декларирования, аттестации (иных услуг) для продукции предприятий в целях выхода на внутренние и зарубежные рынки, рынки крупных заказчиков	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	<p>Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес».</p> <p>Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%.</p>	<p>Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней</p> <p>Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги</p>

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			26	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
11	Проведение форумов, конференций для предприятий МСП, являющихся участниками кластеров	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 95% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 5%	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
12	Проведение вебинаров, «круглых столов» для предприятий МСП, являющихся участниками кластеров	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
13	Проведение межрегиональных бизнес-миссий для предприятий МСП, являющихся участниками кластеров	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего календарного года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 95% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 5%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
14	Организация участия предприятий МСП, являющихся участниками кластеров, на отраслевых российских и зарубежных выставочных площадках	На основании заявки. Заявка принимается с 01 сентября по 01 ноября текущего календарного года на следующий календарный год В случае недобора заявок Центр имеет право продлить срок приема заявок до 01 декабря текущего календарного года. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.pф	ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТЕНДЫ 1. Выставочные мероприятия на территории Красноярского края Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20% 2. Выставочные мероприятия межрегиональные и международные на территории РФ Не более 90% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного	Срок рассмотрения заявки до 30 декабря каждого календарного года Срок оказания услуги – в соответствии с календарным планом проведения выставочных мероприятий

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			27	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
			приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 10%.	
15	Организация и проведение обучающих тренингов, семинаров с привлечением сторонних организаций с целью обучения сотрудников субъектов малого и среднего предпринимательства	На основании заявки, в соответствии с графиком проведения обучающих программ на календарный год	Не более 90% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 10%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
16	Услуги по оценке потенциала импортозамещения для предприятий МСП	На основании заявки, на регулярной основе в течение текущего года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	Не более 90% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес», но не более суммы лимита установленного приказом генерального директора центра «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 10%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЦЕНТРОМ ПОДДЕРЖКИ ЭКСПОРТА²				
1	Сопровождение экспортного контракта	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
2	Поиск и подбор иностранного покупателя	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги

² Финансирование со стороны центра «Мой бизнес» не превышает сумму лимита на услугу, утвержденного приказом генерального директора центра «Мой бизнес» и приказом Минэкономразвития РФ от 18.02.2021г. № 77

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			28	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
3	Обеспечение доступа субъектов МСП к запросам иностранных покупателей	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги
4	Организация и проведение международных, реверсных, межрегиональных бизнес-миссий	На основании заявки, в соответствии с планом бизнес-миссий на календарный год	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с планом, утвержденным организатором
5	Организация участия субъектов МСП в международных выставочно-ярмарочных мероприятиях	На основании заявки. Заявки принимаются с 01 сентября по 01 ноября текущего календарного года на следующий календарный год. В случае недобора заявок Центр имеет право продлить срок приема заявок до 01 декабря текущего календарного года. Информация о начале и окончании приема заявок размещается на официальном сайте центра «Мой бизнес» www.мойбизнес-24.pф	На безвозмездной основе.	Отбор субъектов МСП в срок до 01 марта года проведения мероприятия. При необходимости центр вправе проводить дополнительный отбор в срок до 01 сентября. Срок оказания услуги – в соответствии с календарным планом проведения выставочных мероприятий
6	Содействие в размещении субъектов МСП на международных электронных торговых площадках	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению	На безвозмездной основе.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней. Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.
7	Сертификация	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению. Услуга предоставляется при наличии у СМСП экспортного контракта с требованием иностранного контрагента о сертификации.	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней. Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.



Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»

Действует с
31.03.2022

Лист

29

Листов

30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
8	Защита и оформление прав на результаты интеллектуальной деятельности за пределами территории РФ	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению.	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней. Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.
9	Содействие в осуществлении транспортировки продукции по территории РФ для экспорта	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению. Услуга оказывается только при наличии заключенного экспортного контракта.	Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней. Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.
10	Маркетинговые или патентные исследования иностранных рынков	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению.	Не более 70% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 30%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней. Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.
11	Консультирование по условиям экспорта на рынок страны потенциального иностранного покупателя	На основании заявки, на регулярной основе в течение года до полного освоения средств финансирования по данному направлению.	Бесплатно.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней Срок оказания услуги – в соответствии с условиями по договору с Исполнителем услуги.
13	Обеспечение участия в акселерационных программах по развитию экспортной деятельности	На основании заявки, в соответствии с планом мероприятий на календарный год.	Программы на базе ЦПЭ – бесплатно. Программы партнерских организаций – Не более 80% затрат на услугу оплачивает центр «Мой бизнес». Доля софинансирования субъекта МСП услуги – не менее 20%.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней, после объявления старта отбора кандидатов на участие в программе. Срок оказания услуги – в соответствии с планом мероприятия на календарный год.
14	Обучающие мероприятия	На основании заявки, в соответствии с планом проведения мероприятий на текущий календарный год.	Бесплатно.	Срок рассмотрения заявки – до 3 рабочих дней.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Действует с 31.03.2022	Лист	Листов
			30	30

№ п/п	Наименование услуги	Порядок предоставления услуги	Условия софинансирования ¹	Сроки выполнения
				Срок оказания услуги – в соответствии с планом мероприятия на календарный год.
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ				
1	Предоставление микрозаймов	На основании предоставленного пакета документов.	Микрозаймы предоставляются на возмездной основе, на принципах обеспеченности, срочности, возвратности и целевого использования. Ставка по микрозайму зависит от программы финансирования.	До 15 рабочих дней.
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ГАРАНТИЙНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ				
1	Предоставление поручительства	На основании предоставленной заявки и пакета документов.	Поручительства предоставляются при недостаточности собственного обеспечения по банковским кредитам банков-партнеров в размере до 50% от суммы кредита с учетом процентов за первый год, но не более 25 млн.руб. Размер вознаграждения составляет от 0,5% годовых.	До 5 рабочих дней.