

Утверждено Приказом
директора Фонда СОФПП (МКК)
№ 050 от 28.09.2023г.

**Регламент оказания услуг
в Центре «Мой бизнес» Свердловской области
(создан на базе Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства
(микрокредитная компания))**

Оглавление

1. Общие положения и термины	3
2. Основные параметры оказания услуг.....	6
3. Информация о плате за предоставление услуг	9
4. Основные виды услуг	10

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях организации деятельности Центра «Мой бизнес» Свердловской области (далее – Центр), созданного на базе Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микрокредитная компания) – (далее – Фонд). Услуги Центра предоставляются в рамках реализации национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

1.2. Термины, используемые в Регламенте:

Заявка – совокупность информационных полей и документов, представляемых Клиентом в Центр (в том числе с использованием ЦП МСП) с целью получения услуги.

Заявление-анкета Клиента – документ, составленный в соответствии с требованиями Центра, содержащий информацию о Клиенте, параметрах услуги и другую информацию, необходимую для принятия решения о предоставлении услуг (Приложение № 1).

ГБУ Свердловской области «МФЦ» – государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Клиент – физическое лицо, планирующее начать предпринимательскую деятельность, гражданин, применяющий специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», субъект малого или среднего предпринимательства, соответствующий требованиям Федерального закона от 24.07.2007 N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 209-ФЗ) и зарегистрированный на территории Свердловской области.

Корпоративная информационная система Фонда – система, в которой осуществляют работу сотрудники Центра, включающая в себя функции электронного документооборота и личных кабинетов клиентов.

Личный кабинет (ЛК) – персональный информационный раздел клиента на сайте Фонда. Профиль клиента в Личном кабинете определяет уровень доступа Клиента к услугам Фонда. Профиль зависит от особенностей деятельности предпринимателя и истории сотрудничества с Фондом.

Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания) Фонд СОФПП (МКК) – организация инфраструктуры поддержки бизнеса Свердловской области, на базе которого создан региональный Центр «Мой бизнес».

Субъект МСП – субъект малого или среднего предпринимательства, отвечающий требованиям статьи 4 Федерального закона №209-ФЗ, сведения о котором внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. В соответствии с

Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» на организации, которые созданы общероссийскими общественными объединениями инвалидов и уставный капитал которых полностью состоит из вкладов общественных организаций инвалидов, распространяется действие Федерального закона N 209-ФЗ при соответствии данных организаций требованиям, установленным указанным Федеральным законом, за исключением пункта 1 части 1 статьи 4 указанного Федерального закона.

Партнер/Поставщик услуги (Сторонняя организация) – юридическое лицо (организация), выразившее готовность оказать услугу, запрашиваемую Центром «Мой бизнес», для Клиента, подтвердившее соответствие требованиям нормативных и законодательных документов для предоставления данной услуги.

Сотрудник Центра – специалист Фонда либо специалист иной организации (осуществляющей предоставление услуг Фонда по договору), успешно прошедший аттестацию по методическим пособиям, разработанным в Фонде.

ЦП МСП – цифровая платформа с механизмом адресного подбора и возможностью дистанционного получения мер поддержки и специальных сервисов субъектами малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП) и самозанятыми гражданами (МСП.РФ).

Центр «Мой бизнес» – объект недвижимости или совокупность объектов недвижимости, находящихся в шаговой доступности друг от друга, оформленных в соответствии с руководством по использованию фирменного стиля для центра «Мой бизнес», предназначенных для организации оказания комплекса услуг, сервисов и мер поддержки физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, субъектам малого и среднего предпринимательства, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», в том числе размещения на площадях центра «Мой бизнес» инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и (или) их представителей, управляемой единым органом управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.3. Регламент разработан в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ);

– Федерального закона от 24.07.2007 N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

– Закона Свердловской области от 04.02.2008 № 10-ОЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Свердловской области»;

- Федерального закона от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»;
- приказа Минэкономразвития от 26.03.2021 № 142 «Об утверждении требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства, 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»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 17.11.2014 № 1002-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Повышение инвестиционной привлекательности Свердловской области до 2027 года»;
- и других документов.

1.4. Настоящий Регламент определяет общие положения, основные цели и задачи, функции, полномочия и требования к Центру.

1.5. На базе Центра организовано предоставление услуг:

- Центра поддержки предпринимательства;
- Региональной гарантийной организации;
- микрофинансовой организации;
- Центра поддержки экспорта;
- Центра инноваций в социальной сфере;
- Регионального центра компетенции в сфере сельскохозяйственной кооперации;
- и других услуг при необходимости.

1.6. Информация об основных направлениях деятельности и условиях оказания услуг по мерам господдержки размещена на сайте Фонда (sofp.ru).

1.7. Почтовый адрес Центра для направления документов и обращений по вопросам предоставления услуг: 620075, Свердловская область, город Екатеринбург, улица Восточная, 7д.

1.8. Телефон: 8 (343) 288-77-85, телефон горячей линии: 8 800 500-77-85.

1.9. Электронная почта: sof@sofp.ru.

1.10. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике работы Центра и его структурных подразделений размещены на официальном сайте Центра (sofp.ru).

1.11. Услуги Центра предоставляются субъектам МСП, физическим лицам, планирующим начать предпринимательскую деятельность, гражданам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

1.12. Целью предоставления услуг является оказание комплекса информационно-консультационных услуг, направленных на содействие созданию и развитию предпринимательской деятельности.

1.13. Настоящий Регламент включает информацию по следующим блокам:

- описание услуг;
- описание подуслуг (при наличии);
- информация о поставщиках услуг или сотруднике организации, образующей инфраструктуру поддержки субъектов МСП, ответственном за предоставление услуг;
- информация о сроках предоставления услуг;
- информация о результатах предоставления услуг;
- информация о получателях услуг;
- информация об этапах предоставления услуг;
- перечень документов, представляемых для получения услуг;
- порядок информирования заявителя;
- особенности предоставления услуг в электронной форме.

2. Основные параметры оказания услуг

2.1. В целях обеспечения единого подхода к предоставлению услуг в Центре соблюдаются основные параметры:

- услуги, оказываемые в Центре, предоставляются по запросу Клиента;
- Клиент информируется в письменной или электронной форме или в онлайн-формате (телефонный звонок) о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) в срок не более 5 (пяти) рабочих дней (срок может увеличен по отдельным услугам) с момента поступления запроса;
- срок получения услуги (промежуточного результата) с момента поступления запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней, но при необходимости могут быть исключения.

2.2. Перечень Клиентов, получивших Поддержку, подлежит включению в единый реестр Получателей Поддержки в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

2.3. Для получения консультаций об оказываемых услугах Центра Клиент может обратиться:

- на горячую линию для бизнеса в Свердловской области по телефону: 8 800 500-77-85;
- с помощью онлайн-чата на официальном сайте Фонда (sofp.ru);
- через сообщества Фонда в социальных сетях;
- в офисе в г. Екатеринбурге и в других городах Свердловской области (по предварительной записи);
- через Цифровую платформу МСП (перечень доступных услуг ограничен, актуальная информация размещена на сайте ЦП МСП (МСП.РФ)).

2.4. Консультации проводятся в онлайн-режиме или в офисе по предварительной записи, в том числе с использованием телефонной, видео-конференц-связи, а также путем формирования электронного запроса на сайте Центра, ЦП МСП. Более подробная информация об условиях предоставления господдержки размещена на сайте Центра (sofp.ru).

2.5. Обслуживание клиентов в Центре осуществляется согласно режиму работы Центра.

2.6. Порядок приема заявлений и документов, необходимых для получения услуг, проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Свердловской области, осуществляемых работниками Центра, определяется локальными актами организаций инфраструктуры поддержки субъектов МСП, сотрудники которых организуют прием заявлений и документов.

2.7. При организации процесса предоставления услуг Центр обеспечивает соблюдение режима обработки и использования персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ

2.8. Клиенту может быть отказано в предоставлении услуги по следующим причинам:

- Клиент (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо) отсутствует в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства на момент подачи заявки на предоставление услуги;
- Клиент отказался от проведения расширенной оценки (скоринга) количественных и качественных показателей деятельности субъекта МСП на основании данных открытых источников;

- отсутствие денежных средств, предусмотренных по данному направлению расходования, и отсутствие количественных лимитов предоставления услуг;
- отказ Клиента от получения поддержки в связи с отказом подписать необходимые документы для предоставления услуги;
- у Клиента на момент подачи заявки и на момент подписания необходимых документов выявлена блокировка счетов;
- у Клиента на момент подачи заявки и на момент подписания необходимых документов выявлено наличие в ЕГРЮЛ записи о недостоверности сведений;
- Клиент находится в стадии реорганизации, банкротства, ликвидации, предусмотренных Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»;
- наличие в отношении Клиента 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) рублей и более, для индивидуальных предпринимателей – на сумму 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и более;
- иных требований.

2.9. Сотрудник Центра, обеспечивающий прием клиентов, может осуществлять следующие функции в зависимости от вида обращения Клиента:

- информирование о перечне услуг, предоставляемых в Центре;
- информирование о содержании, условиях и порядке предоставления конкретной услуги, а также по иным вопросам, связанным с оказанием услуги;
- информирование о способах получения услуги;
- информирование о перечне документов, необходимых для получения услуги;
- составление и (или) помощь в составлении заявления на получение услуги;
- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для получения услуги, а также регистрация Клиента на платформе ЦП МСП или иных программных продуктах, применяемых при предоставлении услуг Центра;
- направление принятого комплекта документов в соответствующие органы и организации для оказания услуг;
- информирование о сроках предоставления услуги;
- информирование об основаниях отказа в приеме документов, отказа в предоставлении услуги;

– получение контактной информации Клиента с целью организации дальнейшего взаимодействия с Клиентом в процессе предоставления услуги, организации выдачи результата услуги.

2.10. Консультирование о возможности или ходе оказания услуг посредством обращения по телефону, а также посредством личного обращения Клиента осуществляется в день обращения.

2.11. В случае когда предоставление информации, необходимой Клиенту, не представляется возможным посредством телефонной связи, сотрудник, принявший телефонный звонок, разъясняет Клиенту порядок письменного обращения в Центр.

2.12. Консультирование о возможности или ходе оказания услуг, направленное посредством почтовой связи, осуществляется в течение 3–5 (трех–пяти) рабочих дней со дня получения указанного письменного обращения Клиента.

2.13. Ответ на письменное обращение, поступившее в Центр, направляется Клиенту в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, почтовый адрес или адрес электронной почты Клиента, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ, данное обращение не рассматривается.

2.15. Сотрудник Центра консультирует клиентов о мерах государственной поддержки для субъектов МСП, физических лиц, планирующих начать бизнес и самозанятых граждан Свердловской области: об услугах Фонда, действующих мерах поддержки для бизнеса и иных видах государственной поддержки.

2.16. Объем предоставляемых услуг по каждому направлению определяется сметой расходов Центра на очередной финансовый год.

2.17. Услуги могут быть предоставлены как Центром непосредственно, так и сторонними организациями, и специалистами, привлеченными Центром к деятельности по оказанию услуг в качестве исполнителей.

2.18. На площадке Центра организованы зоны ожидания, информирования, приема и оказания услуг, переговорная, оснащенные оборудованием коллективного доступа.

3. Информация о плате за предоставление услуг

3.1. В зависимости от вида услуги оказание услуг осуществляется на безвозмездной или частично платной основе на условиях софинансирования (при необходимости).

3.2. Размер и условия софинансирования устанавливаются в нормативных документах предоставления услуги.

3.3. Стоимость софинансирования услуги устанавливается в пределах лимита средств субсидий, выделенных в рамках одного финансового года (сметы) на реализацию соответствующей услуги.

4. Основные виды услуг

4.1. Услуги в центрах оказываются Клиенту на основании его заявления о предоставлении услуги с приложением необходимых документов (по запросу) и использованием формы заявления согласно виду услуги.

4.2. Центр обеспечивает предоставление субъектам МСП, физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», следующих услуг:

- консультационные услуги по вопросам начала ведения собственного дела;
- консультационные услуги по вопросам финансового планирования (налогообложение, привлечение инвестиций и займов и другие);
- консультационные услуги по вопросам налогообложения, заключение договоров и взаимодействие с контрагентами, продвижение и сбыт;
- консультационные услуги по вопросам правового обеспечения бизнес-деятельности;
- иные консультационные услуги в целях содействия развитию деятельности субъектов МСП, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»;
- проведение для физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», и для субъектов МСП семинаров, конференций, форумов, круглых столов, издание пособий, брошюр, методических материалов;
- организация и проведение образовательных программ;
- комплексные услуги;
- информационные услуги;
- финансовые услуги;
- услуги Центра поддержки экспорта;
- услуги Центра компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации;
- услуги федеральных и региональных институтов развития инфраструктуры поддержки бизнеса;
- услуги МФЦ для бизнеса;
- и иные виды услуг.

4.3. Полный перечень услуг, предоставляемых Центром, отражен в Реестре услуг организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего

предпринимательства Свердловской области (информация об услугах и мерах поддержки) и на сайте Фонда (sofr.ru).

4.4. Порядок предоставления услуг МФЦ устанавливается Соглашением о взаимодействии между Фондом и МФЦ.

4.5. В случае если на одну и ту же услугу подано несколько заявок, преимущественное право на получение услуги имеет клиент, заявка которого подана ранее.

4.6. При предоставлении Клиенту услуги в Центре ответственный сотрудник:

- уточняет у Клиента его цель обращения в Центр, его статус (субъект МСП, физическое лицо, самозанятый и т.д.);
- консультирует Клиента о перечне услуг, предоставляемых в Центре, условиях и порядке предоставления услуг;
- информирует Клиента о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена);
- оказывает консультационную помощь Клиенту по заполнению заявления и документов, необходимых для предоставления конкретной услуги;
- проводит первичную экспертизу документов Клиента, проверяет комплектность, правильность заполнения необходимых документов, соответствие документов и сведений требованиям, установленным Регламентом и другими нормативными документами;
- по результатам входной экспертизы при наличии несоответствия документов и сведений требованиям, установленным Регламентом и другими нормативными документами, направляет документы на доработку Клиенту;
- принимает и регистрирует обращение Клиента в ЦП МСП, Личном кабинете или иных программных продуктах в случае необходимости;
- информирует Клиента о текущем состоянии обработки документов по заявлению (в случае отказа в предоставлении услуги – с указанием причин отказа), итоге рассмотрения обращения Клиента на оказание услуги независимо от его результата, а также по иным вопросам, связанным с оказанием услуги посредством устного или письменного сообщения с Клиентом по имеющимся каналам связи, указанным в заявлении.

4.7. Предоставление услуг через ЦП МСП осуществляется согласно утвержденным Стандартам и требованиям ЦП МСП, при условии, что Клиент зарегистрирован на ЦП МСП (МСП.РФ).

Заключительные положения

5.1. Действие Регламента распространяется на всех сотрудников Центра и представительств Центра в Свердловской области.

5.2. Регламент вступает в силу с момента его утверждения.

5.3. Все приложения к Регламенту являются его неотъемлемой частью.

5.4. Оценка качества получения предоставления услуг проводится посредством постзвонковой оценки (телефон, электронная почта, офис).

5.5. Положения и порядок предоставления поддержки, не урегулированные в данном Регламенте, могут содержаться в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области, локальных актах Фонда.

Форма заявления на предоставление услуги Клиенту

В Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания)

(
Полное наименование муниципального фонда)

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ В ФОРМЕ УСЛУГИ/КОНСУЛЬТАЦИИ
(в рамках Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»)

Заявитель:

(Ф.И.О. физического лица, наименование юридического лица, ИП или главы КФХ
полностью)

Прошу предоставить услугу/консультацию по теме, связанной с ведением предпринимательской деятельности:

(Наименование услуги/консультации)

Сообщаю следующие сведения о Заявителе:

Адрес места нахождения юридического лица или места жительства индивидуального предпринимателя, главы КФХ, физического лица (почтовый индекс, район, населенный пункт, улица, № дома, корпуса, квартиры/офиса)

_____ Дата государственной регистрации*	_____ Контактный телефон	_____ E-mail
--	-----------------------------	-----------------

ОГРН юридического лица или ОГРНИП*	ИНН*
Выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий год без учета НДС, млн рублей (до 120, свыше 120 до 800, свыше 800 до 2000, свыше 2000)*	Средняя численность работников за предшествующий календарный год (0–15, 16–100, 101–250, свыше 250)*
Сфера деятельности*	(жилищно-коммунальное хозяйство, промышленность, сельское хозяйство, строительство, торговля, научно-техническая сфера, транспорт и связь, услуги, прочее)

Представители субъекта МСП на консультации/услуге*:

Ф.И.О. (полностью)	Статус**

** «Директор», «Учредитель», «ИП», «Работник»

Примечание:

Субъект МСП – субъект малого и среднего предпринимательства.

* Заполняется только Субъектом МСП.

Подписывая настоящее заявление, я выражаю свое согласие на участие в опросах Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Фонд СОФПП (МКК)), а также гарантирую представление информации о результатах своей финансово-хозяйственной деятельности, включая сведения о размере дохода, полученного от предпринимательской деятельности, и о среднесписочной численности работников по запросам Фонда СОФПП (МКК) в установленные им сроки с целью формирования Фондом СОФПП (МКК) отчетности. Настоящим я предоставляю Фонду СОФПП (МКК) согласие на обработку моих персональных данных, в том числе для передачи персональных данных Партнерам Фонда СОФПП (МКК) с целью рассмотрения моей заявки на услуги Партнеров Фонда СОФПП (МКК), также для включения моих персональных данных Фондом СОФПП (МКК) в отчеты о его деятельности и для дальнейшей передачи таких отчетов заинтересованным лицам, а также предоставления мне информации коммерческого и информационного характера (в том числе о специальных предложениях) через различные каналы связи, в том числе по почте, смс, электронной почте, телефону. Я проинформирован, что Фонд СОФПП (МКК) гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, без ограничения срока. Я согласен на внесение представленной мной информации в Реестр субъектов малого и среднего предпринимательства – получателей поддержки в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».

Дата «_____» _____ 202__ г.

(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
-------------	-----------	----------

Ответственное лицо, предоставившее услугу/консультацию (специалист муниципального фонда):

(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
-------------	-----------	----------