

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Центр развития и поддержки предпринимательства»

(СПб ГБУ «ЦРПП»)

**ПРИКАЗ**

Санкт-Петербург № \_\_\_\_\_

СПб ГБУ "ЦРПП"  
№ 35/22  
от 06.07.2022



**Об утверждении регламента оказания услуг  
в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга**

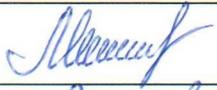
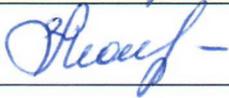
В соответствии с Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге», пп. «ж» п. 4.2.2. приказа Минэкономразвития России от 26.03.2021 № 142 «Об утверждении требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства, 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» **П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга в редакции согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.А.Кузнецов

Список согласования  
приказа Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения  
«Центр развития и поддержки предпринимательства»  
об утверждении регламента оказания услуг  
в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга

Адресат	Подпись адресата
Кузина И.Ю.	
Фролова Т.В.	
Минченкова Е.А.	
Макарова Е.Г.	

Список рассылки  
приказа Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения  
«Центр развития и поддержки предпринимательства»  
об утверждении регламента оказания услуг  
в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга

Адресат	Подпись адресата
Кузина И.Ю.	
Фролова Т.В.	
Минченкова Е.А.	
Макарова Е.Г.	

Приложение  
к приказу СПб ГБУ «ЦРПП»  
от «06» июля 2022 г. № 35/22

**Регламент оказания услуг  
в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга**

**Санкт-Петербург  
2022**

## Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Целью регламента оказания услуг в Центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга (далее – Регламент) является стандартизация и мониторинг уровня качества предоставляемых услуг организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Санкт-Петербурге, а также повышение эффективного обслуживания заявителей.

1.2. Функции единого органа управления организациями, входящими в инфраструктуру поддержки предпринимательства Санкт-Петербурга, закреплены в соответствии с пунктом 4 раздела 9.4 постановления Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» за Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Центр развития и поддержки предпринимательства» (далее – СПб ГБУ «ЦРПП»).

1.3. Объектом контроля данного Регламента является эффективность деятельности организаций, входящих в инфраструктуру поддержки предпринимательства Санкт-Петербурга, в рамках выполнения обязательств по оказанию мер поддержки.

1.4. Настоящий Регламент разработан с учетом действующего законодательства Российской Федерации, Приказа Министерства экономического развития Российской Федерации (далее – МЭР) от 26.03.2021 № 142 «Об утверждении требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которым 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 (далее — Приказ № 142) и определяет порядок предоставления услуг заявителям.

1.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения директором СПб ГБУ «ЦРПП».

1.6. Требования, условия, функции, которые не описаны в настоящем Регламенте, реализуются в соответствии с нормативными актами, регулирующими данную сферу деятельности, а также соответствующими распорядительными документами.

1.7. Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется

директором СПб ГБУ «ЦРПП», руководителями организаций, входящих в инфраструктуру поддержки предпринимательства Санкт-Петербурга, оказывающих услуги заявителям.

## Раздел 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

### 2.1. Термины и определения:

**Организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Санкт-Петербурге** (далее – ОИП СПб) – организации, включенные в Единый реестр организаций инфраструктуры поддержки Санкт-Петербурга в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 209-ФЗ). ОИП СПб указаны в разделе 3 настоящего Регламента.

**Меры поддержки** – услуги, оказываемые ОИП СПб, направленные на предоставление отдельным категориям организаций и граждан помощи по созданию и развитию субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с федеральными и региональными нормативными правовыми актами.

Основными принципами предоставления услуг являются:

- заявительный порядок обращения субъекта поддержки;
- равный доступ субъектов поддержки, соответствующих условиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, принимаемыми в целях реализации государственных программ (подпрограмм) Российской Федерации, государственных программ (подпрограмм) субъектов Российской Федерации, муниципальных программ (подпрограмм);
- открытость процедур оказания поддержки.

**Субъект поддержки** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, на которых ориентированы меры поддержки.

В рамках Регламента субъектами поддержки являются:

- физические лица, планирующие осуществление предпринимательской деятельности (далее – физические лица);
- субъекты малого и среднего предпринимательства (далее – СМСП) – хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии со статьей 4 ФЗ № 209-ФЗ к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям, сведения о которых внесены в Единый реестр СМСП, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: <https://ofd.nalog.ru/> (далее – Единый реестр ФНС),

в соответствии со статьей 4.1 ФЗ № 209-ФЗ на момент предоставления услуги ОИП СПб, зарегистрированные на территории Санкт-Петербурга;

- физические лица и индивидуальные предприниматели, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД) (далее – самозанятые);

- молодые предприниматели - СМСП, учредителями которых являются физические лица, владеющие долей в компании свыше 50%, в возрасте от 14 до 25 лет (включительно).

**Заявитель** – субъект поддержки, подавший заявление на получение услуги.

**Получатель поддержки** – Заявитель, получивший услугу ОИП СПб.

**Услуга** – совокупность мер поддержки, оказываемых ОИП СПб. Совокупность услуг формирует региональный реестр услуг ОИП СПб.

**Маркетплейс** – информационная система, оснащенная «витриной» услуг ОИП СПб и частных бизнес-сервисов, с возможностью выбора и заказа услуги, с возможностью регистрации и работы в личном кабинете Заявителя.

**Региональный реестр услуг** – перечень услуг ОИП СПб, включающий наименование, содержание и описание услуг, наименование услуг представленных на маркетплейсе услуг для бизнеса Санкт-Петербурга (<https://espb.pro>) и информацию об организации, оказывающей соответствующие услуги. Региональный перечень услуг разрабатывается ОИП СПб в соответствии с ФЗ № 209-ФЗ и утверждается Комитетом по промышленной политике инновациям и торговле Санкт-Петербурга.

**Консультант** – специалист ОИП СПб, обладающий специальными знаниями, умениями, навыками и отвечающий квалификационным требованиям профессиональной деятельности консультанта.

**Консультационные услуги** – это действия (деятельность) по предоставлению Заявителям информации, рекомендаций, экспертиз, по подготовке документов и проектов, касающиеся услуг, описанных в Региональном реестре услуг. Консультационные услуги могут предоставляться Заявителям как на возмездной (в соответствии с внутренними нормативными правовыми документами ОИП СПб), так и на безвозмездной основе.

**Информационная поддержка** – действия (деятельность), предполагающие информационное и/или организационное сопровождение Заявителя, направленные на предоставление Заявителю сведений, необходимых для получения ответа на вопрос (в том числе на дополнительные вопросы), на понимание порядка решения проблемы либо порядка действий в определенной ситуации, на участие в интересующих Заявителя мероприятиях, организованных ОИП СПб, а также при наличии соответствующих соглашений, проводимых органами государственной власти и партнерами ОИП СПб, в том числе в целях обеспечения Заявителей заказами на производство продукции (работ, услуг) включая региональное и межрегиональное взаимодействие в форме передачи

информации посредством телефонной связи в виде рекомендаций, помогающих Заявителям в реализации организационных и профессиональных задач, путем разрешения управленческих и профессиональных проблем, выявления и использования новых возможностей, внедрения изменений, обучения, содействия (при необходимости) выполнению решений, при которых консультант оказывает помощь Заявителю в ее выполнении. Информационная поддержка осуществляется только на безвозмездной основе. Не является услугой.

**Комплексная услуга** – фиксированный набор из двух и более связанных между собой услуг из комплекса услуг ОИП СПб, направленный на акселерацию СМСП в рамках реализации национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» и его региональной составляющей «Акселерация субъектов малого и среднего предпринимательства».

В необходимых случаях предоставление комплексных услуг и (или) иных услуг СМСП осуществляется по результатам проведения оценки (прескоринга, скоринга) количественных и качественных показателей СМСП на основании данных из открытых источников, что обеспечивает аналитически обоснованное решение сотрудников ОИП СПб о возможности предоставления или об отказе в предоставлении мер государственной поддержки, форм поддержки.

Несогласие СМСП с прохождением оценки (прескоринга, скоринга) количественных и качественных показателей деятельности, а также наличие стоп-факторов при прохождении такой оценки является основанием для отказа СМСП в предоставлении услуг (п. 4.1.1.2. Приказа № 142).

**Заявление** – обращение Заявителя, направленное на получение услуги ОИП СПб, являющееся основанием для оказания услуги. Заявление должно содержать:

- наименование необходимой услуги в соответствии с Региональным реестром услуг;
- информацию о Заявителе, предусмотренную требованиями к Заявителю в рамках соответствующей услуги.

**Очная форма оказания услуги** – услуга оказывается по месту нахождения ОИП СПб или на площадках партнерских организаций по предварительному согласованию, при личном обращении Заявителя в ОИП СПб.

**Дистанционная форма оказания услуги** – услуга оказывается Заявителю по действующим каналам связи или посредством сети «Интернет».

**Мероприятие** – форма услуги, организованной одновременно для группы Заявителей, в виде семинаров, конференций, круглых столов, тренингов, обучающих программ, программ профессиональной подготовки, бирж поставщиков, бирж деловых контактов, а также иных форм взаимодействия с содержанием, направленным на повышение уровня

информированности и правового сознания Заявителей, их профессиональное совершенствование, а также на развитие предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге.

**Участник мероприятия** – Заявитель, выразивший желание принять участие в мероприятии, зарегистрированный на мероприятие в установленном порядке, данные о котором вносятся в систему учета ОИП СПб.

**Личный кабинет** – раздел на официальном сайте СПб ГБУ «ЦРПП» <https://www.cripp.ru/>, маркетплейсе услуг для бизнеса Санкт-Петербурга <https://espb.pro/>, который создается при регистрации Заявителем, с регистрационными данными, персональными настройками и набором инструментов, облегчающий доступ к получению услуг.

**Каналы связи** – набор контактных данных ОИП СПб, и сервисов в сети «Интернет», предусмотренных для осуществления дистанционного взаимодействия Заявителей с ОИП СПб в рамках получения услуг, оповещения и передачи актуальной информации, позволяющих идентифицировать Заявителей через номера телефонов, адреса электронной почты, страницы ОИП СПб в социальных сетях, мессенджеры службы обмена сообщениями и других сервисов, позволяющих идентифицировать Заявителя по следующим данным: ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, страница в социальных сетях сети «Интернет».

### **РАЗДЕЛ 3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ВХОДЯЩИХ В ИНФРАСТРУКТУРУ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

3.1. Положения настоящего Регламента распространяются на следующие ОИП СПб:

- СПб ГБУ «ЦРПП»;
- Некоммерческая организация «Фонд развития субъектов малого и среднего предпринимательства в Санкт-Петербурге»;
- Некоммерческая организация «Фонд содействия кредитованию малого и среднего бизнеса, микрокредитная компания»;
- Акционерное общество «Технопарк Санкт-Петербурга»;
- Автономная некоммерческая организация «Санкт-Петербургский центр координации поддержки экспортно ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства»;
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»;
- Акционерное общество «Фонд имущества Санкт-Петербурга».

3.1.1. Информация о СПб ГБУ «ЦРПП»:

Адрес: Санкт-Петербург, пр. Медиков, д. 3, лит. А.

Часы работы:

понедельник – четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности СПб ГБУ «ЦРПП»: +7 (812) 372-52-90.

Электронный адрес: [info@crpp.ru](mailto:info@crpp.ru).

Мессенджер WhatsApp: +7 962 690-03-55.

Официальный сайт: <https://www.crpp.ru/>.

3.1.2. Информация о Некоммерческой организации «Фонд развития субъектов малого и среднего предпринимательства в Санкт-Петербурге»:

Адрес: Санкт-Петербург, пр. Энергетиков, д. 3, лит. А.

Часы работы:

понедельник – четверг с 10:00 до 19:00, пятница с 10:00 до 18:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 777-89-87.

Электронный адрес: [info@fond-msp.ru](mailto:info@fond-msp.ru).

Мессенджер WhatsApp: +7 962 690-03-55.

Официальный сайт: <https://fond-msp.ru/>.

3.1.3. Информация о Некоммерческой организации «Фонд содействия кредитованию малого и среднего бизнеса, микрокредитная компания»:

Адрес: Санкт-Петербург, пер. Гривцова, д. 5, лит. Б.

Часы работы:

понедельник – четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 17:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 640-46-14, +7 (812) 748-99-91.

Электронный адрес: [info@credit-fond.ru](mailto:info@credit-fond.ru).

Официальный сайт: <http://credit-fond.ru/>.

3.1.4. Информация об Акционерном обществе «Технопарк Санкт-Петербурга»:

Адрес: Санкт-Петербург, пр. Медиков, д. 3, лит. А.

Часы работы:

понедельник – четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 17:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 670-10-85.

Электронный адрес: [referent@spbtech.ru](mailto:referent@spbtech.ru)

Официальный сайт: <https://ingria-park.ru>.

3.1.5. Информация об Автономной некоммерческой организации «Санкт-Петербургский центр координации поддержки экспортно ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства»:

Адрес: Санкт-Петербург, набережная Реки Карповки, д. 5, к. 17, лит. А, 4 этаж.

Часы работы:

понедельник – четверг с 10:00 до 19:00, пятница с 10:00 до 18:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 570-9-570.

Электронный адрес: [info@spbexport.ru](mailto:info@spbexport.ru).

Официальный сайт: <https://spbexport.ru>.

3.1.6. Информация о Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»:

Адрес: Санкт-Петербург, пр. Суворовский, д. 65 лит. Б, 3 этаж.

Часы работы:

понедельник – четверг с 10:00 до 19:00, пятница с 10:00 до 18:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 274-14-30.

Электронный адрес: [mail@quality.spb.ru](mailto:mail@quality.spb.ru).

Официальный сайт: <https://quality.spb.ru>.

3.1.7. Информация об Акционерном обществе «Фонд имущества Санкт-Петербурга»:

Адрес: Санкт-Петербург, пер. Гривцова, д. 5.

Часы работы:

понедельник – четверг с 10:00 до 19:00, пятница с 10:00 до 18:00.

В предпраздничные дни продолжительность приема сокращается на один час.

В соответствии с региональными нормативными правовыми актами, а также в рамках отдельных услуг может быть установлен специальный режим работы.

Номер телефона для получения информации, связанной с направлениями деятельности: +7 (812) 777-27-27.

Официальный сайт: <https://фондимущества.рф>.

## **РАЗДЕЛ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. ОИП СПб обязана предоставить услугу в полном объеме.

4.2. Заявитель обязан предоставить достоверные и полные данные для получения услуги, а именно:

4.2.1. Для физического лица: Ф.И.О. физического лица, контактные данные, ИНН, дату рождения.

4.2.2. Для СМСП: наименование организации, организационно-правовую форму, ИНН, категорию СМСП, контактные данные, включая телефон, электронную почту, данные о представителе, включая Ф.И.О., должность, контактные данные представителя.

4.3. ОИП СПб имеет право отказать в предоставлении услуги, если:

4.3.1. В плане деятельности ОИП СПб отсутствует запрашиваемая услуга на текущий год или финансирование, предусмотренное на реализацию услуги, на текущий год недостаточно (денежные средства исчерпаны) для оказания запрашиваемой услуги, в случае если характер услуги требует привлечения третьих лиц на платной основе.

При этом в случае, если денежные средства, которые были предусмотрены в текущем году на услугу, на которую поступило заявление, исчерпаны, то поступившее заявление вносится в лист ожидания ОИП СПб. В случае возобновлении финансирования в текущем году, либо в случае подтверждения финансирования на следующий год ОИП СПб обязан информировать Заявителя о возможности получения услуги в актуальный период финансирования, в случае актуальности необходимости предоставления услуги для Заявителя - оказать услугу Заявителю в приоритетном порядке.

4.3.2. Заявитель отказался предоставлять данные или сведения, необходимые для оказания услуги согласно п. 4.2.1. и п. 4.2.2. Регламента, а также в случаях, если предоставленные Заявителем данные недостоверны.

4.3.3. Отсутствует поступление полной оплаты услуги со стороны Заявителя, если данная услуга оказывается на платной или частично платной основе.

4.3.4. Заявитель не соответствует установленным требованиям к получателям комплексных услуг.

4.3.5. Есть наличие стоп-факторов, препятствующих оказанию комплексной услуги или получение недостаточного количества баллов по результатам прескоринга у Заявителя по программе «Акселерация СМСП». Стоп-факторы и методика подсчета баллов предустановлены в соответствующем программном обеспечении, предоставляемом Акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» на основе требований МЭР. Количество баллов, необходимое для оказания конкретной услуги определяется ОИП СПб.

4.3.6. Есть основания, указанные в ст. 14 ФЗ № 209-ФЗ.

4.4. Заявитель имеет право на получение услуги в полном объеме, если соответствует всем требованиям.

## **Раздел 5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

5.1. Перечень услуг, оказываемых ОИП СПб, утверждается Комитетом по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга.

5.2. Услуги ОИП СПб представлены в личном кабинете на сайте СПб ГБУ «ЦРПП» <https://www.crrp.ru/>, на сайте маркетплейса услуг для бизнеса <https://espb.pro/>, на Цифровой платформе Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» - <https://мсп.рф>.

5.2.1. В случае необходимости специалист ОИП СПб оказывает содействие Заявителю в подборе подходящей услуги, информирует о доступности и сроках предоставления услуги, результате предоставления услуги, перечне документов, необходимых для получения услуги, помогает зарегистрировать личный кабинет и оформить заявление.

5.2.2. В случае если вопрос не относится к направлениям деятельности ОИП СПб, консультант предоставляет Заявителю контактную информацию соответствующей организации (при наличии), к компетенции которой относится вопрос Заявителя.

5.3. Все услуги ОИП СПб предоставляются по заявлениям Заявителей (форма заявления для СМСП – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – Приложение № 1 к настоящему Регламенту; форма заявления для самозанятых граждан и физических лиц – Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

5.3.1. Услуги и информационная поддержка предоставляются Заявителю в следующих формах:

1. Очно;
2. Дистанционно:

– по электронной почте – оказание услуг путем предоставления по электронной почте ОИП СПб Заявителю информации, входящей в состав соответствующей услуги. Заявка по форме, утвержденной настоящим Регламентом, в том числе может быть направлена в ОИП СПб в виде сканированной копии;

– по телефону – оказание информационной поддержки путем предоставления ОИП СПб информации Заявителю по телефону;

– посредством сети «Интернет» – оказание услуг в устной и (или) письменной форме через специализированные формы регистрации, обращения на страницах сайтов ОИП СПб и иных сайтов и (или) их использование и применение, которые созданы в целях реализации национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», мессенджеры, чаты и иные программы и приложения, позволяющие предоставить Заявителю соответствующую услугу, в т.ч. посредством участия Заявителя в видеотрансляции мероприятий, проводимых в сети «Интернет» и (или) просмотра видеозаписи соответствующего мероприятия, и (или) предоставления доступа к нему.

5.4. Формирование заявления осуществляется на бумажном носителе, в форме электронного документа (электронные письма на адрес общей электронной почты ОИП СПб, на адреса рабочей почты сотрудников ОИП СПб; специализированные формы обращений на страницах официального сайта ОИП СПб, личного кабинета на официальном сайте <https://espb.pro/> в разделах «Акселератор» и «Маркетплейс», цифровой платформы для малого и среднего предпринимательства <https://мсп.рф>).

При подаче заявлений Заявитель выражает свое согласие на обработку персональных данных в установленном законом порядке в соответствии с политикой обработки персональных данных ОИП СПб.

5.5. При личном обращении в ОИП СПб заявление в форме электронного документа может быть подано Заявителем с помощью сотрудника ОИП СПб. В этом случае время ожидания в очереди для подачи заявления и получения подтверждения от сотрудника ОИП СПб о корректном формировании и поступлении заявления, не может превышать 15 (пятнадцати) минут.

При осуществлении консультирования по телефону заявление может быть сформировано консультантом ОИП СПб от имени Заявителя с получением его согласия на обработку персональных данных и на такую подачу заявления. В этом случае подписи Заявителя не проставляются, информация, отраженная в бумажном варианте такого заявления, в том числе и информация на его оборотной стороне, заверяется подписью сотрудника соответствующей ОИП СПб.

5.6. Поступившее заявление подлежит рассмотрению специалистом/ами ОИП СПб в соответствии с направлением деятельности ОИП СПб.

По результатам рассмотрения заявления специалист ОИП СПб по принадлежности тематики заявления информирует Заявителя в письменной, электронной форме, по телефону о возможности или невозможности предоставления услуги (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления заявления.

Заявление, по которому возможно предоставление услуги, должно быть распечатано или самим Заявителем или специалистом ОИП СПб и подписано или самим Заявителем или специалистом ОИП СПб (при оформлении заявления Заявителем дистанционно).

Помимо подписи Заявителя на бумажном варианте заявления ставится печать СМСП (при наличии), за исключением заявлений, подаваемых на участие в обучающих и образовательных мероприятиях и в рамках консультаций, оказываемых специалистами ОИП СПб.

В случае проведения мероприятий в формате онлайн (полностью или частично) и/или в случае проведения мероприятия в очном формате, включающего онлайн подключение участников, при котором участники не посещают мероприятие лично, на бумажном варианте заявления, в местах, предназначенных для проставления подписи Заявителя, осуществляется проставление отметки «онлайн-участник». Данные отметки заверяются подписью специалиста ОИП СПб или подписью и печатью (при наличии) специалиста организации, проводившей мероприятие.

Все заявления на бумажном носителе подлежат хранению в ОИП СПб, в том числе в составе отчетной документации сторонних организаций в течение 5 (пяти) лет.

5.7. В случае поступления заявления на оказание консультационной услуги сотрудник ОИП СПб отражает на оборотной стороне заявления краткую информацию об оказанной консультационной услуге. Форма заполнения оборотной стороны заявления при оказании консультационных услуг – Приложение № 3 к настоящему Регламенту.

5.8. При поступлении запроса на оказание консультационной услуги по телефону сотрудник ОИП СПб осуществляет формирование заявления со слов Заявителя, с обязательным информированием Заявителя о том, что подача заявления означает его согласие на обработку персональных данных. При отказе Заявителя от предоставления сведений, необходимых для составления заявления, консультационная услуга не оказывается, о чем сообщается Заявителю.

После формирования заявления, оказания консультации и отражения краткой информации об оказанной консультационной услуге, сотрудник ОИП СПб на оборотной стороне заявления делает пометку «Консультация оказана по телефону», указывает должность, ФИО и ставит подпись.

В случае оказания консультации по поступившему заявлению путем отправки ответа на адрес электронной почты Заявителя, сотрудник ОИП СПб на оборотной стороне заявления делает пометку «Консультация оказана по электронной почте», указывает должность, ФИО и ставит подпись.

В случае оказания консультации по телефону или электронной почте подпись Заявителя на лицевой стороне заявления, а также подпись на оборотной стороне заявления в части сдачи и приемки оказанной консультации не ставится.

5.9. Особенности предоставления услуг в электронной форме: для обработки поступивших заявлений на оказание услуги сотрудник ОИП СПб может использовать Систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

5.10. В случае оказания услуг на частично платной основе, размер софинансирования со стороны Заявителя может составить от 5% до 90%, и зависит от стоимости услуги, объема средств федерального бюджета или бюджета Санкт-Петербурга по соответствующей статье расходов, ограничений, установленных действующим законодательством, соглашениями, направлениями расходования средств и иными документами, количества поступивших заявлений по одной и той же статье расходов, объема средств, предусмотренного на софинансирование услуг со стороны Заявителя и прочих факторов. По решению ОИП СПб, оказывающей платные услуги, размер софинансирования может быть изменен в пределах ограничений, установленных Министерством экономического развития Российской Федерации.

5.11. Безвозмездность/возмездность оказания услуг, а также конкретный уровень софинансирования услуг, оказываемых на частично платной основе, устанавливаются в договорах на оказание услуг, в соответствии с положениями действующего законодательства, правовых и/или локальных актов, соглашений, направлений расходования средств и иных документов.

## **Раздел 6. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ**

6.1. Для получения услуг Заявителю необходимо предоставить:

- заявление в бумажном носителе либо в электронном виде по формам, приведенным в Приложениях № 1 и № 2 к настоящему Регламенту;
- заявку-анкету на получение услуг (для СМСП – отдельно для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по формам, представленным в Приложениях № 4 и № 5 к настоящему Регламенту, при необходимости прохождения оценки (скоринга) количественных и качественных показателей деятельности).

6.2. Заявки-анкеты, описанные в п. 6.1. Регламента, предоставляются Заявителями при необходимости прохождения оценки (скоринга) количественных и качественных показателей деятельности по устным или письменным запросам сотрудников ОИП СПб. В целях оказания услуг или подготовки к оказанию услуг Заявителям сотрудниками ОИП СПб могут быть запрошены в устном или письменном порядке иные дополнительные документы (информация, материалы, технические задания и прочее).

Отказ Заявителей предоставить дополнительные документы, а также предоставление недостоверных сведений, включая представление в заявлении недостоверной контактной информации, не позволяющей

осуществлять необходимое взаимодействие с Заявителем, являются основаниями для отказа в предоставлении услуг ОИП СПб.

## **Раздел 7. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

7.1. Информирование Заявителей о рассмотрении заявлений осуществляется в порядке, установленном п. 5.5. настоящего Регламента.

7.2. Информирование Заявителей о ходе оказания услуги осуществляется сотрудниками ОИП СПб в устной или письменной форме.

## **Раздел 8. ТРЕБОВАНИЯ КО ВРЕМЕНИ И КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

8.1. При очном обращении Заявителя время ожидания в очереди для подачи заявки и получения результата рассмотрения заявки не может превышать 15 (пятнадцати) минут. При обращении Заявителя по телефону время получения результата рассмотрения заявки не может превышать 15 (пятнадцати) минут.

8.2. Срок ответа Заявителю на письменное обращение, составляет не более 5 (пяти) рабочих дней.

8.3. Срок предоставления услуги составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления от Заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента или с даты предоставления всех необходимых документов, согласно требованиям к предоставлению услуги или до окончания периода действия программы (договора с привлеченным исполнителем для оказания услуг, договора с Заявителем).

8.4. Требования к качеству оказания услуги конкретизируются в следующих расчетных показателях, позволяющих оценивать качество как за отчетный период, так и с помощью мониторинга за количество лет:

- Высокая оценка Заявителями качества оказанной услуги, в анкетах обратной связи за отчетный период. Рассчитывается как доля оценок, превышающих среднее значение оценки (3 балла), в общем массиве оценок.

- Соблюдение сроков предоставления услуги, которое определяется как отношение количества заявлений, исполненных с соблюдением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

8.5. Контроль за порядком и качеством оказания услуг осуществляется:

- путем проведения регулярных интернет-опросов Заявителей, обратившихся в ОИП СПб;

- путем заполнения Заявителями анкет обратной связи в бумажном виде при личном обращении в ОИП СПб;

- через систему оперативной поддержки. Система оперативной поддержки организуется методом «горячей линии» и с использованием «электронной приемной», расположенной на сайтах ОИП СПб.

8.6. Обращение Заявителей в ОИП СПб методом «горячей линии» с использованием телефонной связи производится с обязательной записью разговора сотрудника ОИП СПб с Заявителем.

8.7. Все обращения, поступившие на «горячую линию» и в «электронную приемную», фиксируются в базе контрагентов ОИП СПб и в электронной базе данных ОИП СПб.

## **Раздел 9. ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РЕГЛАМЕНТ**

9.1. Все изменения в Регламент вносятся на основании приказа директора СПб ГБУ «ЦРПП».

Форма заявления для СМСП – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на предоставление услуг**

Дата обращения: \_\_.\_\_\_\_.20\_\_ г.

**1. Информация о Заявителе**

Поля, помеченные (\*) обязательны к заполнению

<b>*Наименование организации</b>	
<b>*Категория Заявителя (нужное подчеркнуть):</b>	<b>Микро / Малый / Средний</b>
<b>*Контактный телефон</b>	
<b>*E-mail Заявителя:</b>	
<b>*ИНН</b>	
<b>*Адрес регистрации</b>	
<b>ОКВЭД/отрасль</b>	

**2. Информация о представителе Заявителя (для субъектов МСП)**

<b>*Ф.И.О. (полностью):</b>	
<b>Должность:</b>	
<b>Контактный телефон представителя Заявителя:</b>	
<b>E-mail представителя Заявителя:</b>	

**3. Наименование услуги**

<b>1.</b>
<b>2.</b>

Заявитель, указанный в разделе 2 настоящей Заявки, или Представитель Заявителя, указанный в разделе 2 настоящей Заявки, своей подписью подтверждает, что ознакомлен и согласен с порядком оказания и условиями предоставления выбранных выше услуг Центра «Мой бизнес», размещенными на сайте: <https://esp.spb.ru>

Дата: \_\_. \_\_. \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись Заявителя/ представителя Заявителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Форма заявления для самозанятых граждан и физических лиц

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
на предоставление услуг

Дата обращения: \_\_.\_\_\_\_.20\_\_ г.

**1. Информация о Заявителе**

*Фамилия, имя, отчество	
*ИНН:	
*Адрес регистрации	
*Телефон	
*E-mail	
*Сфера деятельности (для самозанятых)	

**3. Наименование услуги**

1.
2.

Заявитель, указанный в разделе 2 настоящей Заявки, своей подписью подтверждает, что ознакомлен и согласен с порядком оказания и условиями предоставления выбранной выше комплексной услуги Центра «Мой бизнес», размещенными на сайте: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_.\_\_.\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись Заявителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к регламенту оказания услуг  
в центре «Мой бизнес» Санкт-Петербурга

*Форма заполнения обратной стороны заявления при оказании консультационных услуг*

Информация об оказанной консультационной услуге	
Тема консультации	
Краткая информация о консультации	
Материалы, переданные в ходе консультации (при наличии)	
Методические рекомендации по направлениям и мерам поддержки	

**Заполняется в случае оказания консультации в очно формате:**

Консультация оказана	Консультация оказана в полном объеме, претензий к качеству оказанной консультации не имею
Сотрудник _____ <small>(название ОИП СПб)</small>	Получатель поддержки (заявитель)
_____/_____/_____ <small>(подпись) (расшифровка)</small>	_____/_____/_____ <small>(подпись) (расшифровка)</small>

**Заполняется в случае оказания консультации по телефону или по электронной почте:**

- Консультация оказана по телефону
- Консультация оказана по электронной почте

Сотрудник \_\_\_\_\_  
(название ОИП СПб)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

Заявка-анкета  
субъекта малого и среднего предпринимательства на получение услуг  
(для юридических лиц)

<b>Таблица 1. Общие данные</b>		
<b>№</b>	<b>Требуемые сведения</b>	<b>Данные</b>
1	Наименование юридического лица	
2	ИНН юридического лица	
3	Контактное лицо (ФИО, должность, тел., электронная почта)	
4	Сайт/страница в социальных сетях	
5	Паспортные данные руководителя (серия и номер)	
6	Номер регистрации изобретения субъекта	
7	Номер регистрации полезной модели субъекта	
8	Номер регистрации промышленного образца субъекта	
9	Номер регистрации товарного знака субъекта	
10	Номер регистрации программы для ЭВМ, базы данных и топологии интегральных микросхем субъекта	

<b>Таблица 2. Структура собственности - Учредители/акционеры/пайщики с долей более 25% (заполняется только для организационно-правовых форм, отличных от Общества с ограниченной ответственностью)</b>			
<b>№</b>	<b>Наименование /ФИО</b>	<b>ИНН</b>	<b>Доля в уставном капитале заявителя, %</b>
1			
2			
...			

**ЗАЯВКА - анкета**  
**субъекта малого и среднего предпринимательства на получение услуг**  
(для индивидуальных предпринимателей)

<b>Таблица 1. Общие данные</b>		
<b>№</b>	<b>Требуемые сведения</b>	<b>Данные</b>
1	ФИО индивидуального предпринимателя	
2	ИНН индивидуального предпринимателя	
3	Контактное лицо (ФИО, должность, тел., электронная почта)	
4	Сайт/страница в социальных сетях	
5	Паспортные данные (серия и номер)	
6	Дата рождения	
7	Номер регистрации изобретения субъекта	
8	Номер регистрации полезной модели субъекта	
9	Номер регистрации промышленного образца субъекта	
10	Номер регистрации товарного знака субъекта	
11	Номер регистрации программы для ЭВМ, базы данных и топологии интегральных микросхем субъекта	

<b>Таблица 2. Данные о доходах и расходах</b>			
<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Отчетный период</b>	<b>Период, предшествующий отчетному</b>
1	Доходы, тыс. руб.		
2	Расходы, тыс. руб.		