

РЕГЛАМЕНТ

о порядке предоставления услуг (поддержки), сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, а также гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, центром «Мой бизнес»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент предоставления Услуг (поддержки) субъектам малого и среднего предпринимательства, а также гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, центром «Мой бизнес» подготовлен в соответствии с:

- Федеральным Законом № 209-ФЗ от 24.07.2007 «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации № 125 от 14.03.2019 года «Об утверждении Требований к реализации мероприятий, осуществляемых субъектами Российской Федерации, бюджетам которых предоставляются субсидии на государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации в целях достижения целей, показателей и результатов региональных 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»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 637 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 20.06.2019 № 416 «О порядке определения объема и предоставления субсидии Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» на создание и (или) развитие проекта «Мой бизнес»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 09.11.2018 № 717 «О едином органе управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства»;
- Положением о порядке предоставления Автономной некоммерческой организацией - микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» услуг по содействию в популяризации продукции субъектов малого и среднего предпринимательства;
- Регламентом оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства по направлениям деятельности Центра поддержки предпринимательства;

-Регламентом оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим деятельность в области промышленного и сельскохозяйственного производства по направлениям деятельности центра инжиниринга Автономной некоммерческой организацией - микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства»;

- Регламентом оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства по направлениям деятельности Центра кластерного развития субъектов малого и среднего предпринимательства Автономная некоммерческая организация - микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства»;

- Регламентом о Центре координации поддержки экспортоориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области.

1.2. Центр «Мой бизнес» - это совокупность инфраструктур поддержки малого и среднего предпринимательства Ростовской области, предназначенных для организации оказания комплекса услуг, сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, а также гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности (далее-«Заявитель»), расположенных на территории одного объекта недвижимости, либо на удаленных рабочих местах; оформленных в соответствии с руководством по использованию базовых констант фирменного стиля для центра «Мой бизнес».

1.3. На площадках центра «Мой бизнес» размещаются структурные подразделения инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области:

- Центр поддержки предпринимательства (далее-«ЦПП»);
- Микрофинансовая организация;
- АНО «Центр поддержки экспорта» (далее –«ЦПЭ»);
- Региональный центр инжиниринга (далее- «РЦИ»);
- Центр кластерного развития субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области (далее- «ЦКР»);
- АО «Региональная лизинговая компания Ростовской области»;
- НО «Гарантийный фонд РО»;
- АНО «Агентство инноваций Ростовской области».

1.4. В центре «Мой бизнес» организованы точки предоставления услуг представителями следующих организаций: общественной приёмной Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ростовской области, Росреестра, Федеральной налоговой службы.

1.5. На площадке центра «Мой бизнес» организованы зоны ожидания, информирования, приёма и оказания услуг субъектам малого и среднего предпринимательства Ростовской области, а также гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, переговорная комната, зона коворкинга, оснащенные оборудованием коллективного доступа, зона Wi-Fi.

2. Определения и термины

2.1.В настоящем Положении используются следующие определения и термины:

«Единый орган управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» – юридическое лицо, на базе которого функционирует(-

ют) организация(-и) инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, наделенное соответствующими функциями актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

«Автономная некоммерческая организация – микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» - единый орган управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области, в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 09.11.2018 № 717 «О едином органе управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства».

«Субъект малого и среднего предпринимательства» (Субъект МСП) – в рамках настоящего положения - физическое лицо, внесенное налоговым органом Российской Федерации на территории Ростовской области в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица на территории Ростовской области, или юридическое лицо, внесенное налоговым органом на территории Ростовской области в единый государственный реестр юридических лиц, осуществляющее деятельность на территории Ростовской области, являющиеся субъектом малого и среднего предпринимательства.

«Руководитель центра «Мой бизнес» - уполномоченное лицо АНО «РРАПП», осуществляющее общее руководство и контроль за надлежащим исполнением настоящего Положения сотрудниками АНО «РРАПП».

«Получатель услуги (заявитель)» - субъект МСП либо физическое лицо, заинтересованное в начале осуществления предпринимательской деятельности, обратившиеся за услугой или информацией о ней лично либо через своего представителя, или подавший в Агентство заявление и пакет документов на предоставление Услуг.

«Представитель получателя услуги (заявителя)» – лицо, действующее в интересах получателя услуги (заявителя) на основании документа, подтверждающего право обращения (в том числе право на подачу заявления) от имени заявителя.

«Заявка» - Заявление на оказание услуг, направленных на содействие в популяризации продукции субъектов МСП Ростовской области. Форма Заявки определена Приложением № 9 к настоящему Положению;

«Исполнитель» – индивидуальный предприниматель / юридическое лицо, определенный/ое Агентством посредством заключения соответствующего договора и осуществляющий/ее в соответствии с требованиями действующего законодательства информационную и/или рекламную деятельность в целях содействия в популяризации продукции субъектов МСП.

3. Управление деятельностью центра «Мой бизнес»

3.1. Управление деятельностью центра «Мой бизнес» осуществляется Единым органом управления структурными подразделениями, образующими инфраструктуру поддержки МСП Ростовской области. Единый орган- Автономная некоммерческая организация- микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» (далее – АНО «РРАПП», Агентство), осуществляющая свою деятельность согласно Устава.

3.2. Единый орган управления обеспечивает выполнение следующих функций:

3.2.1. 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, институтами развития, а также иными организациями образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

3.2.2. Заключение соглашений о взаимодействии с организациями образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в целях организации предоставления услуг Заявителям, находящимся на территории данного субъекта Российской Федерации;

3.2.3. Осуществление мониторинга деятельности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в субъекте Российской Федерации;

3.2.4. Предоставление в Министерство экономического развития Ростовской области в электронном виде в АИС «Мой бизнес» отчётов о деятельности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

3.2.5. Осуществление методической и консультационной поддержки организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, по вопросам организации предоставления услуг;

3.2.6. Формирование и ведение в электронном виде в формате открытых данных регионального реестра услуг организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;

3.2.7. Осуществление текущего контроля, за соблюдением оказания государственной поддержки в центре «Мой бизнес».

4. Цели и задачи регламентации оказания услуг и деятельности Центра

4.1. Регламент разработан в целях стандартизации услуг организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, а также обеспечения единого подхода (формирования сервисной модели) оказания организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства комплекса услуг, сервисов и мер поддержки субъектам МСП Ростовской области, а также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности.

4.2. Основной задачей регламентации оказания услуг организациями инфраструктуры поддержки предпринимательства является повышение уровня доступности мер поддержки для субъектов МСП и физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности.

4.3. Основной целью деятельности Центра «Мой бизнес» является реализация основных мероприятий по развитию и поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области, в том числе:

4.3.1. обеспечение благоприятных условий для развития малого и среднего предпринимательства;

4.3.2. содействие увеличению количества субъектов малого и среднего предпринимательства Ростовской области и доли производимых региональными субъектами МСП товаров (работ, услуг) в объеме внутреннего регионального продукта;

4.3.3. формирование единого информационного пространства, объединяющего все направления поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства в Ростовской области с обеспечением возможности

их равного доступа ко всем направлениям поддержки;

4.3.4. организация комплексного и квалифицированного обслуживания субъектов малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, на различных этапах их развития, в том числе предоставление адресных методической, информационной, консультационной, образовательной, правовой и иных предусмотренных форм и мер поддержки.

5. Предоставление услуг

5.1. Центр поддержки предпринимательства (ЦПП) обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг, согласно Приложению № 1 к Регламенту - услуги Центра поддержки предпринимательства;

5.2. Микрофинансовая организация обеспечивает предоставление субъектам МСП услуг, согласно Приложению № 2 к Регламенту - услуги микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства;

5.3. Центр поддержки предпринимательства (ЦПП) обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг, согласно Приложению № 3 к Регламенту - услуги предоставления субъектам малого предпринимательства помещений Ростовского бизнес-инкубатора во временное владение и пользование;

5.4. Центр кластерного развития субъектов малого и среднего предпринимательства обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг согласно Приложению № 4 к Регламенту – услуги Центра кластерного развития;

5.5. Региональный центр инжиниринга (РЦИ) обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг согласно Приложению № 5 к Регламенту – услуги Центра инжиниринга;

5.6. НО «Гарантийный фонд РО» обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг согласно Приложению № 6 к Регламенту – услуги гарантийной поддержки;

5.7. АО «Региональная лизинговая компания Ростовской области» обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг согласно Приложению № 7 к Регламенту - услуги финансовой аренды (лизинга);

5.8. Центр координации поддержки экспортоориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства (ЦПЭ) обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, услуг согласно Приложению № 8 к Регламенту - услуги поддержки экспортоориентированных субъектов МСП Ростовской области;

5.9. АНО «Агентство инноваций Ростовской области» обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, следующих услуг:

5.9.1. Консультационные услуги с привлечением ведущих экспертов в сфере инновационного развития и новых технологий.

5.9.1.1. Консультационная и информационная поддержка по актуальным грантовым программам.

5.9.2. Организация и проведение различных профильных мероприятий, в т.ч. с привлечением представителей бизнес-сообщества с целью популяризации инновационной и научной деятельности в регионе.

5.9.2.1. Подготовка и проведение обучающих семинаров, проведение информационных кампаний, организация и проведение вебинаров, реализация программ обучения по повышению квалификации.

5.9.3. Оказание расчетно-аналитических и маркетинговых услуг.

5.9.4. Разработка методических и технологических условий, услуги по сокращению затрат на производстве для предприятий Ростовской области.

5.10. Объем предоставляемых услуг определяется соответствующими распорядительными документами организаций, расположенных на площадке центра «Мой бизнес» и/или региональным реестром услуг организаций инфраструктуры поддержки МСП Ростовской области.

6. Процедура предоставления Услуг

6.1. Услуги, предоставляемые в центре «Мой бизнес», оказываются по системе «единое окно» на основании запроса (заявки) Заявителя на предоставление услуг (Приложение № 9).

6.2. Запрос на получение услуги Заявитель может подать в центр «Мой бизнес» одним из следующих способов: лично/через представителя устно или письменно (в зависимости от типа услуги (формы поддержки); путём направления заявки на бумажном носителе по почте/с помощью курьерских служб; с использованием средств телефонной связи, в том числе в рамках «горячей» линии, через официальный сайт «Мой бизнес».

6.3. При предоставлении услуг в центре «Мой бизнес» время ожидания в очереди для подачи документов и получения результатов услуги не превышает 15 (пятнадцать) минут;

6.4. Заявитель информируется в письменной или электронной форме о возможности или невозможности предоставления услуг/ (с указанием причин, по которым услуга не может быть представлена) в срок не более 5(пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

6.5. Срок получения услуги (промежуточного результата) с момента поступления запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней, за исключением услуг, предоставляемых ЦПЭ.

6.6. Срок получения услуги (промежуточного результата), оказываемых ЦПЭ, регламентируется приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 25.09.2019 № 594.

6.7. Конечным результатом оказания услуги в Центре, в соответствии с настоящим Регламентом, является предоставление соответствующей услуги либо предоставление обоснования отказа в ее предоставлении в соответствии с настоящим Регламентом.

6.8. Для оказания услуг Заявителям центром «Мой бизнес» могут привлекаться специализированные организации и квалифицированные специалисты.

6.9. Центр «Мой бизнес» имеет официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» mbrostov.ru, который предусматривает:

6.9.1. Экспертную поддержку Заявителей по вопросам порядка и условий получения услуг, предоставляемых на базе центра «Мой бизнес».

6.9.2. Формирование запроса о предоставлении услуг в центре «Мой бизнес» в форме электронного документа.

6.10. Основными показателями доступности и качества оказания услуг в Центре являются:

- возможность обращения за получением услуг и соответствующих результатов оказания услуг в Центре;
- соблюдение сроков оказания услуги;
- возможность получения информации о порядке предоставления и о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий и телефонной связи;
- возможность оценки заявителем качества оказания услуги.

6.11. Центр «Мой бизнес» имеет коворкинг, переговорную комнату и конференц-зал, предоставляемые субъектам МСП по соответствующей заявке (Приложения № 2, 3, 4).

6.12. Все обращения Заявителей в центр «Мой бизнес» регистрируются администратором центра «Мой бизнес», ответственные лица по каждому обращению, а также результаты оказания услуг отражаются в Журнале регистрации заявок субъектов МСП центра «Мой бизнес» (Приложение № 13).

6.13. Иные параметры предоставления услуг (поддержки) устанавливаются в соответствии с Регламентами о предоставлении отдельных форм поддержки центром «Мой бизнес», а также соответствующими распорядительными документами организаций, расположенных на площадке «Мой бизнес» и/или региональным реестром услуг организаций инфраструктуры поддержки МСП Ростовской области.

7. Информирование заявителей о предоставлении услуг

7.1. Центр предоставляет заявителям следующую информацию:

- о перечне услуг, предоставление которых организовано в Центре, а также об организациях, предоставляющих услуги в Центре;
- о сроках предоставления услуг;
- о перечне документов, необходимых для предоставления конкретной услуги;
- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении услуг, порядок их уплаты (при наличии);
- о режиме работы и адресах иных центров «Мой бизнес» в муниципальных образованиях Ростовской области;
- об иной информации, необходимой для получения услуги.

7.2. Информация должна быть доступна заявителю непосредственно в помещении Центра (информационные стенды), а также должна быть размещена на сайте Центра.

7.3. Любое физическое (в том числе индивидуальный предприниматель), юридическое лицо, обратившееся в Центр, обслуживается сотрудником, имеющим соответствующую подготовку/знания по вопросам порядка предоставления и содержания услуг.

7.4. При подготовке ответов на обращение сотрудник Центра информирует обратившегося заявителя по интересующему его вопросу удобным для заявителя способом, обозначенным им при обращении в Центр.

8. Порядок пользования коворкингом, переговорной комнатой, конференц-залом

8.1. Центр «Мой бизнес» обеспечивает предоставление субъектам МСП и гражданам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, зоны коворкинга, переговорной комнаты, конференц-зала.

8.1.1. Предоставление зоны коворкинга, переговорной комнаты, конференц-зала центра «Мой бизнес» осуществляется при личном обращении Заявителя и заполнении заявки (Приложения № 2, 3, 4), настоящего Регламента.

8.1.2. Зона коворкинга представляет собой организованное пространство, оснащенное оборудованными рабочими местами (под оборудованным рабочим местом понимается наличие стола, стула, доступ к бытовой электросети) и сопутствующими сервисами: печать документов, доступ в Интернет.

8.1.3. В приоритетном порядке на площадке коворкинга размещаются субъекты социального предпринимательства.

8.1.4. Период непрерывного пользования коворкингом, переговорной комнатой, не может превышать 4 (четыре) часа ежедневно одним Заявителем.

8.1.5. Период непрерывного пользования конференц-залом не может превышать 2 (два) рабочих дня одним Заявителем. При пользовании конференц-залом более 4-х часов, Заявителем обеспечивается уборка конференц-зала собственными силами и за свой счет.

8.2. Заявитель несет ответственность за любой вред, причиненный имуществу центра «Мой бизнес» в период пользования зоной коворкинга, переговорной комнатой, конференц-залом, а также вред третьим лицам и их имуществу вследствие действий Заявителя в указанный период.

8.3. В случае предоставления Заявителю переговорной комнаты и конференц-зала в целях проведения мероприятий с участием иных лиц, такое мероприятие должно носить деловой характер, не должно быть связано с политическими партиями, религиозными объединениями, сетевой торговлей, азартными играми, а также видами деятельности, запрещенными на территории РФ.

8.4. Все услуги центра «Мой бизнес», предусмотренные настоящим разделом Регламента, оказываются Заявителям на безвозмездной основе.

9. Стоимость Услуг

9.1. В зависимости от вида услуги, формы поддержки, Заявитель получает услугу на безвозмездной основе, либо на условиях софинансирования, что устанавливается соответствующим Регламентом, если иное не установлено соответствующими распорядительными документами организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов МСП, расположенных на площадке центра «Мой бизнес» и/или региональным реестром услуг организаций инфраструктуры поддержки МСП Ростовской области.

10. Порядок предоставления услуг

10.1. Требования к Заявителю, не поименованные в настоящем Регламенте, порядок предоставления услуги и форма заявки устанавливается Регламентом предоставления соответствующей формы поддержки (консультационные услуги, образовательные услуги), оказываемой центром «Мой бизнес», а также соответствующими распорядительными документами организаций, образующих

инфраструктуру поддержки субъектов МСП, расположенных на площадке центра «Мой бизнес» и/или региональным реестром услуг организаций инфраструктуры поддержки МСП Ростовской области.

10.2. Регламенты по предоставлению соответствующих услуг (форм поддержки) входят в состав настоящего Регламента.

11. Основания для отказа в оказании услуги

11.1. К основаниям для отказа заявителю в оказании услуги относятся:

- несоответствие заявителя требованиям, установленным настоящим Регламентом и Приложениями к нему, а также несоблюдение заявителем указанных требований;
- предоставление заявителем недостоверных сведений и документов.

12. Работа центра «Мой бизнес» в дистанционном формате

12.1. При принятии решения о переходе работы центра «Мой бизнес» на дистанционный формат все услуги предоставляются в полном объеме.

12.2. Оказание консультационных услуг осуществляется посредством телефона горячей линии, указанной на официальном сайте центра «Мой бизнес» (www.mbrostov.ru), либо посредством официальной почты (info@mbrostov.ru).

12.3. Проведение мероприятий осуществляется в виде вебинаров и видеоконференций.

12.3. Заявки (сканы) принимаются в электронном виде посредством электронной почты (info@mbrostov.ru).

13. Контроль за исполнением Регламента

13.1. Текущий контроль, за исполнением настоящего Регламента сотрудниками центра «Мой бизнес» осуществляется Единым органом управления структурными подразделениями, образующими инфраструктуру поддержки МСП Ростовской области.

13.2. Контроль, за исполнением настоящего Регламента включает в себя: проведение проверок за полнотой и качеством предоставления Услуг, выявление и устранение нарушений порядка и сроков оказания Услуг, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) сотрудников центра «Мой бизнес».

13.3. Лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Положения, при наличии оснований могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством РФ.

14. Приложения к Регламенту

14.1. Приложение № 1 к Регламенту - услуги Центра поддержки предпринимательства;

14.2. Приложение № 2 к Регламенту - услуги микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства;

14.3. Приложение № 3 к Регламенту - услуги предоставления субъектам малого предпринимательства помещений Ростовского бизнес-инкубатора во временное владение и пользование;

- 14.4. Приложение № 4 к Регламенту – услуги Центра кластерного развития;
- 14.5. Приложение № 5 к Регламенту – услуги Центра инжиниринга;
- 14.6. Приложение № 6 к Регламенту – услуги гарантийной поддержки;
- 14.7. Приложение № 7 к Регламенту - услуги финансовой аренды (лизинга);
- 14.8. Приложение № 8 к Регламенту - услуги поддержки экспортоориентированных субъектов МСП Ростовской области;
- 14.9. Приложение № 9 к Регламенту - Заявление на оказание услуг, информационно-консультационных услуг;
- 14.10. Приложение № 10 к Регламенту - Заявка на работу в коворкинге центра «Мой бизнес»;
- 14.11. Приложение № 11 к Регламенту - Заявка на работу в переговорной комнате центра «Мой бизнес»;
- 14.12. Приложение № 12 к Регламенту - Заявка на работу в конференц-зале центра «Мой бизнес»;
- 14.13. Приложение № 13 к Регламенту - Журнал регистрации заявок субъектов МСП.