

**Регламент оказания услуг  
Государственного казенного учреждения Ленинградской области  
«Ленинградский областной Центр поддержки предпринимательства»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг Государственного казенного учреждения Ленинградской области «Ленинградский областной центр поддержки предпринимательства» (далее – Регламент) определяет цели, условия и порядок предоставления услуг Государственного казенного учреждения Ленинградской области «Ленинградский областной центр поддержки предпринимательства» (далее – ГКУ «ЛОЦПП», Учреждение) в рамках подпрограммы «Развития малого, среднего предпринимательства и потребительского рынка Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Стимулирование экономической активности Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 394.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», постановлением Правительства Ленинградской области от 05.12.2017 № 557 «Об утверждении требований к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области при реализации государственных программ (подпрограмм) Ленинградской области».

1.3. Получателями услуг ГКУ «ЛОЦПП» являются субъекты малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП), физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее - самозанятые), организации, образующие инфраструктуру поддержки предпринимательства Ленинградской области (далее – ОИП), иные граждане и организации, именуемые при совместном упоминании Заявители.

1.4. ГКУ «ЛОЦПП» ведет страницу Учреждения на сайте Фонда «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области» [www.813.ru](http://www.813.ru), на которой размещена основная информация о деятельности Учреждения, в том числе предоставляемых Учреждением услугах.

**2. Предмет и цель деятельности ГКУ «ЛОЦПП»,  
принципы оказания услуг в ГКУ «ЛОЦПП»**

2.1. ГКУ «ЛОЦПП» является организацией инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области.

Предметом деятельности ГКУ «ЛОЦПП» является обеспечение реализации мероприятий программ, направленных на развитие и поддержку малого и среднего предпринимательства и потребительского рынка Ленинградской области, а также оказание услуг субъектам МСП и ОИП, направленных на их поддержку и развитие.

Основной целью деятельности Учреждения является обеспечение реализации полномочий комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области.

2.2. Для достижения основной цели Учреждение осуществляет основные виды деятельности, предусмотренные Уставом, в том числе предоставление информационной, консультационной, методической и организационной поддержки субъектов МСП и ОИП.

2.3. Услуги ГКУ «ЛОЦПП» не могут быть предоставлены субъектам МСП, указанным в п.3 ст.14 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации». Услуги ГКУ «ЛОЦПП» не могут быть предоставлены Заявителям в случае, если запрошенная услуга отсутствует в Перечне услуг ГКУ «ЛОЦПП» либо в случае несоблюдения условий оказания услуг, указанных в разделе 3 настоящего Регламента.

2.4. Основными принципами оказания услуг в ГКУ «ЛОЦПП» являются:

- доступность – предоставление всех услуг на безвозмездной основе; предоставление услуг ГКУ «ЛОЦПП» возможно в очном формате при личном обращении Заявителя или в дистанционном формате: в режиме телефонной консультации, по электронной почте, посредством обращения в информационно-коммуникационной сети Интернет на странице ГКУ «ЛОЦПП» на сайте [www.813.ru](http://www.813.ru), посредством Цифровой платформы МСП;

- удобство – предоставление услуг Заявителям в любом выбранном ими формате;

- качество – оказание услуг на высоком профессиональном уровне;

- оперативность – оказание услуг в максимально короткие сроки.

Действия сотрудников Учреждения при оказании услуг ГКУ «ЛОЦПП» основываются на перечисленных принципах оказания услуг.

### 3. Условия оказания услуг в ГКУ «ЛОЦПП»

3.1. Услуги ГКУ «ЛОЦПП» оказываются на безвозмездной основе.

3.2. Для получения услуг ГКУ «ЛОЦПП» действует заявительный порядок обращения за предоставлением услуг. Заявителем может быть подан запрос (заявление) на оказание услуг любым из способов, указанных в п. 4.1 настоящего Регламента.

3.3. Подтверждением запроса (заявления) Заявителя является:

поданное заявление во время личного обращения, информация, отраженная в журнале телефонных консультаций, заявка на Цифровой платформе МСП на сайте [www.msp.rf](http://www.msp.rf), обращение на оказание консультационных услуг, поданное на электронную почту Учреждения,

обращение на оказание консультационных услуг, направленное посредством информационно-коммуникационной сети Интернет через страницу ГКУ «ЛОЦПП» на сайте [www.813.ru](http://www.813.ru).

3.4. Оказание услуг сотрудниками ГКУ «ЛОЦПП» осуществляется в соответствии с утвержденным Перечнем услуг ГКУ «ЛОЦПП».

3.5. Прием Заявителей, предоставление телефонных консультаций, прием и рассмотрение запросов (заявлений) Заявителей осуществляется ежедневно, в рабочие дни: с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00, в пятницу с 09.00 до 17.00 без перерыва на обед, выходные дни – суббота, воскресенье.

3.6. При личном обращении в ГКУ «ЛОЦПП» время ожидания в очереди для подачи заявления и (или) получения результата услуги не может превышать 15 минут.

3.7. Заявитель информируется в соответствии с формой запроса (заявления) в устном, письменном или электронном виде о возможности или невозможности предоставления услуги с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена, в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления запроса (заявления).

3.8. Срок оказания услуги (промежуточного результата) не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления запроса (заявления).

3.9. Первичная консультация при личном обращении Заявителя, телефонная консультация Заявителя предоставляется в день обращения.

3.10. Заявители могут оценить уровень качества услуг ГКУ «ЛОЦПП» посредством заполнения соответствующей анкеты обратной связи.

3.11. Уровень компетенций сотрудников ГКУ «ЛОЦПП» должен позволять им предоставлять качественные услуги Заявителям в соответствии с Перечнем услуг ГКУ «ЛОЦПП».

#### 4. Порядок оказания услуг в ГКУ «ЛОЦПП»

4.1. Заявители могут обратиться с запросом (заявлением) о возможности получения услуг любым из доступных способов:

– по телефону Учреждения 8 (812) 576-64-06;

– в формате обращения на электронную почту ГКУ «ЛОЦПП» или обращения в информационно-коммуникационной сети Интернет на странице ГКУ «ЛОЦПП» на сайте [www.813.ru](http://www.813.ru);

– посредством Цифровой платформы МСП на сайте [www.мсп.рф](http://www.мсп.рф);

– лично при обращении в ГКУ «ЛОЦПП» по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Смольного, д.3, каб.3-170, заполнив заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

4.2. Заявители обращаются с запросом (заявлением) на оказание услуг в соответствии с утвержденным Перечнем услуг ГКУ «ЛОЦПП». В случае отсутствия запрашиваемой услуги в Перечне услуг ГКУ «ЛОЦПП» Заявители информируются об этом в соответствии с формой обращения в устном, письменном или в электронном виде.

4.3. При телефонном обращении Заявитель должен указать наименование организации (для юридических лиц) или фамилию, имя, отчество (для ИП и физических лиц), ИНН организации (для юридических лиц) или фамилию, имя, отчество (для ИП и физических лиц), наименование услуги. Телефонные консультации регистрируются в журнале телефонных консультаций по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Регламенту.

При обращении на электронную почту ГКУ «ЛОЦПП» или обращении в информационно-коммуникационной сети Интернет на странице ГКУ «ЛОЦПП» на сайте [www.813.ru](http://www.813.ru) Заявитель должен указать свои ФИО, адрес электронной почты, номер телефона, ИНН, тему обращения (наименование услуги).

Для подачи заявки через Цифровую платформу МСП Заявитель должен иметь подтвержденную учетную запись на Портале государственных услуг Российской Федерации. Заявка на получение услуг заполняется по форме, предлагаемой Цифровой платформой МСП на сайте [www.мсп.рф](http://www.мсп.рф).

При личном обращении заявление может быть заполнено Заявителем от руки или быть подготовлено при помощи технических средств по форме в соответствии с Приложением №1 к настоящему Регламенту.

4.4. Заявитель независимо от формы и способа обращения должен выразить свое согласие на обработку персональных данных.

4.5. Информация об оказанных услугах заносится сотрудниками ГКУ «ЛОЦПП» в АИС «Учет консультаций» в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты оказания услуги.

4.6. После оказания услуги сотрудники ГКУ «ЛОЦПП» предлагают Заявителю оценить качество предоставленной услуги посредством заполнения анкеты обратной связи по форме в соответствии с приложением № 3 к настоящему Регламенту.

4.7. Заявители, являющиеся субъектами МСП, которым были оказаны услуги ГКУ «ЛОЦПП», подлежат включению в единый реестр получателей поддержки в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

4.8. Ответственными за оказание услуг ГКУ «ЛОЦПП» являются:

- начальник отдела ресурсного обеспечения;
- начальник отдела правового и методического обеспечения;
- начальник отдела категорирования объектов торговли.

от \_\_\_\_\_  
 (ФИО, должность представителя юр. лица или ФИО ИП или ФИО физ.лица)  
 \_\_\_\_\_  
 (наименование (для юр.лиц)  
 \_\_\_\_\_  
 (ИНН)  
 \_\_\_\_\_  
 (адрес (для юр.лиц)  
 \_\_\_\_\_  
 (адрес эл. почты, контактный телефон)

### Заявление

Прошу предоставить мне консультационную услугу:

Наименование услуги	Выбор услуги
Консультация по мерам поддержки МСП	
Консультация по вопросу признания субъекта МСП социальным предприятием	
Консультация по вопросам условий и порядка предоставления субсидий и грантов субъектам МСП	
Консультация субъектам МСП по вопросам выполнения обязательств в рамках соглашений (договоров) о предоставлении субсидий и грантов	
Консультация субъектам МСП по условиям участия в конкурсном отборе на получение субсидий и грантов	
Консультация субъектам МСП по вопросам формирования отчетности по договорам о предоставлении субсидий и грантов	
Консультация субъектам МСП по вопросам правового обеспечения деятельности	
Консультация по вопросам категорирования торговых объектов	

\*в случае выбора отметить знаком «V»

Я проинформирован о возможности проведения проверки факта оказания и качества оказания услуги и даю свое согласие на участие в подобных мероприятиях (в том числе путем телефонных опросов, анкетирования, интернет-опросов и т.п.

Мониторинг качества оказания услуг (нужное отметить знаком «V»)			
Удовлетворен		Скорее удовлетворен	
Не удовлетворен		Скорее не удовлетворен	

#### Согласие на обработку персональных данных

(Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»)

Я уведомлен и понимаю, что под обработкой персональных данных подразумевается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение и любые другие действия (операции) с персональными данными.

Также под персональными данными подразумевается любая информация, имеющая отношение ко мне как к субъекту персональных данных, в том числе фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес проживания, семейный статус, информация о наличии имущества, образование, доходы и любая другая информация.

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Отзыв заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ »

\_\_\_\_\_ (дата)

20 \_\_\_\_ г.

### Журнал телефонных консультаций

оказанных в \_\_\_\_\_ 202\_\_ года  
(месяц)

\_\_\_\_\_  
(должность)

Государственного казенного учреждения Ленинградской области  
«Ленинградский областной центр поддержки предпринимательства»

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

№	Наименование получателя услуги	ИНН	Наименование услуги	Дата, время оказания услуги
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

## Анкета обратной связи

Уважаемый заявитель!

В целях повышения качества услуг, улучшения работы ГКУ «ЛОЦПП» с заявителями, предлагаем Вам ответить на вопросы анкеты.

### 1. Какой способ получения услуг ГКУ «ЛОЦПП» для вас наиболее удобен?

- лично
- в телефонном режиме
- по электронной почте
- посредством обращения на странице Учреждения в сети «Интернет»
- в онлайн-формате (с помощью видео-конференц-связи)
- посредством Цифровой платформы МСП

### 2. Оцените качество оказания услуг (и)

1. Удовлетворяет ли Вас информация об услугах ГКУ «ЛОЦПП» в сети «Интернет» (на сайтах и в социальных сетях)

- полностью удовлетворяет
- скорее удовлетворяет
- не удовлетворяет
- скорее не удовлетворяет
- затрудняюсь ответить

### 3. Оцените, насколько Вам и Вашему предприятию было полезно получение услуг (и) в Учреждении?

- очень полезно
- скорее полезно
- не могу ответить, чтобы это было полезно
- скорее не полезно, чем наоборот
- затрудняюсь ответить

### 4. Ваши комментарии и предложения

---

---

---

Благодарим Вас за ответы на вопросы и оценку нашей работы!

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи