**Приложение 2**

|  |
| --- |
| **МЕТОДИКА**  оценки результатов пилотного проекта по организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляющих услуги субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – МФЦ для бизнеса),  в субъектах Российской Федерации |
|  |
| |  | | --- | |  | |

**I. Общая информация**

1. Методика включает пять разделов:

1.1. Раздел с описанием общей информации по субъекту Российской Федерации, включающий:

а) наименование субъекта Российской Федерации;

б) общее число муниципальных образований в субъекте Российской Федерации (муниципальных районов и городских округов);

в) число муниципальных образований (муниципальных районов   
и городских округов), в которых будут созданы МФЦ для бизнеса;

г) общее число окон многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, в том числе по соглашению с Минэкономразвития России.

1.2. Четыре основных раздела, в рамках которых будет проводится оценка реализации участия субъекта Российской Федерации в пилотном проекте, с учетом коэффициента значимости (веса):

а) инфраструктура обслуживания заявителей (вес в общей   
оценке 20 %);

б) перечень услуг и видов поддержки для бизнеса, а также органов  
и организаций их предоставляющих (вес в общей оценке 40 %);

в) объем и качество предоставления услуг и видов поддержки   
(вес в общей оценке 20 %);

г) планирование деятельности по развитию МФЦ для бизнеса (вес   
в общей оценке 20 %).

1.3. Баллы начисляются субъектам Российской Федерации   
за участие в реализации пилотного проекта по организации деятельности   
МФЦ для бизнеса за период с 20 июня 2016 г. по 1 ноября 2016 г.

**II. Инфраструктура обслуживания заявителей**

2. В рамках подраздела «Форма создания МФЦ для бизнеса» оценивается количество и уровень охвата территории субъектов Российской Федерации МФЦ для бизнеса как вновь созданными, так и образованными   
на базе существующих МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) или иных организаций и учреждений, включая организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого   
и среднего предпринимательства, органы государственной службы занятости.

2.1. Структурные единицы МФЦ для бизнеса могут быть организованы в следующих формах:

а) бизнес-окно,

б) бизнес-зона,

в) бизнес-офис.

При организации МФЦ для бизнеса любой из перечисленных форм необходимо руководствоваться Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376.

Бизнес-окно – специально оборудованное место, предназначенное для информирования и предоставления услуг, сервисов и иных мер поддержки исключительно предпринимателям.

Бизнес-зона – зона, имеющая два и более бизнес-окон, находящихся   
в одном секторе помещения с собственной сервисной инфраструктурой   
(зона ожидания, стойка информирования и др.).

Бизнес-офис – бизнес-зона, состоящая из трех и более бизнес-окон, расположенная в помещении, здании (сооружении) с отдельным входом[[1]](#footnote-1), предназначенная для обслуживания представителей бизнес-сообщества.

Начисление баллов: за каждое бизнес-окно – 5 баллов, за   
каждое бизнес-окно в бизнес-зоне – 10 баллов, за каждое бизнес-окно   
в бизнес-офисе –15 баллов.

Организация МФЦ для бизнеса возможна на базе действующих и вновь создаваемых многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и ТОСП только при условии, если «окна» созданы сверх нормативного количества окон, обеспечивающих достижение 90-процентного охвата граждан, проживающих в субъекте Российской Федерации, рассчитанного в соответствии с Методикой проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», утвержденной протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30 октября 2012 г. № 135.

2.2. Подраздел «Брендбук «Мои документы» предполагает оценку соответствия сети МФЦ для бизнеса элементам актуального брендбука «Мои документы». За соответствие присваивается до 3 баллов (полное соответствие, частичное соответствие и т.д.). Начисление баллов осуществляется для каждой формы МФЦ для бизнеса (бизнес-окна, бизнес-зоны, бизнес-офисы).

2.3. В подразделе «IT-инфраструктура» определено 5 параметров оценки, в том числе:

а) «электронная очередь» – 5 баллов; начисление баллов осуществляется для каждой формы МФЦ для бизнеса (бизнес-окна, бизнес-зоны, бизнес-офисы);

б) «оценка качества предоставления услуги» – от 1 до 10 баллов   
(в зависимости от предлагаемого заявителю способа оценки качества предоставленной ему услуги или вида поддержки); начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации;

в) «call-центр» – 5 баллов за возможность получения информации   
об услугах (видах поддержки и иных сервисах), а также статусах предоставления услуг и поддержки для предпринимателей в МФЦ для бизнеса; начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации;

г) «сайт» – 5 баллов за возможность получения информации об услугах (видах поддержки и иных сервисах) МФЦ для бизнеса посредством сайта (сайтов) МФЦ и (или) регионального портала государственных   
и муниципальных услуг, а также регионального портала по поддержке малого и среднего предпринимательства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», образцах заявлений и документов, сроках предоставления услуг (видов поддержки), статусе предоставления услуг для предпринимателей в МФЦ для бизнеса; начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации;

д) «АИС МФЦ» – 5 баллов за использование АИС при предоставлении услуг в МФЦ для бизнеса; начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации.

**III. Перечень услуг для бизнеса, а также органов и организаций,   
их предоставляющих**

3. Раздел включает четыре подраздела, в рамках которых представлены показатели для оценки практики создания МФЦ для бизнеса в разрезе видов предоставляемых услуг и мер поддержки. Начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации.

3.1. В рамках подраздела «Базовые услуги» 1 балл присваивается каждой федеральной государственной услуге, государственной услуге субъекта Российской Федерации, муниципальной услуге, не включенной   
в перечни услуг, определенные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797, а также каждой услуге   
АО «Корпорация «МСП», не включенной в перечень услуг, утвержденный Советом директоров АО «Корпорация «МСП» (протокол от 8 декабря 2015 г. № 4). В случае отсутствия возможности получения хотя бы одной   
услуги, включенной в перечни услуг, определенные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797,   
и включенной в перечень услуг, утвержденный Советом директоров   
АО «Корпорация «МСП», предусмотрено снижение общего количества баллов на 10 единиц.

3.2. В рамках подраздела «Иные меры поддержки и услуги (сервисы)»:

а) 2 балла присваивается каждой услуге по предоставлению государственных и муниципальных мер поддержки, каждой услуге, предоставляемой организацией, образующей инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, каждой услуге в сфере информирования по вопросам контрольно-надзорной деятельности;

б) 3 балла присваивается за каждую услугу (сервис) финансово-кредитных организаций, страховых компаний, органов и организаций, обеспечивающих подключение к сетям водо-, газо- и электроснабжения, некоммерческих организаций, выражающих интересы предпринимателей   
(в том числе деловые объединения, ассоциации, предпринимательские сообщества, бизнес-омбудсмен), а также за каждую услугу по   
предоставлению франшизы.

3.3. В рамках подраздела «Количество контрагентов   
по предоставлению услуг и мер поддержки» оценивается взаимодействие МФЦ для бизнеса со сторонними организациями (подтверждением   
о сотрудничестве является наличие соответствующего соглашения),   
при этом:

а) за организацию взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, АО «Корпорация «МСП» присваивается 1 балл за каждый орган, организацию;

б) за организацию взаимодействия с организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, присваивается 2 балла за каждую организацию;

в) за организацию взаимодействия с иными организациями (финансово-кредитные организации, страховые компании, организации, обеспечивающие подключение к сетям водо-, газо- и электроснабжения, общественные некоммерческие организации, в том числе деловые объединения, ассоциации, предпринимательские сообщества, бизнес-омбудсмен и др.) присваивается 3 балла за каждую организацию.

3.4. В рамках подраздела «Бизнес-ситуации» оценивается возможность предоставления комплекса услуг в зависимости от тематики обращения   
и стадии жизненного цикла бизнеса.

Предоставление услуг по «бизнес-ситуациям» предполагает объединение в рамках единого процесса действий, необходимых для получения нескольких услуг и сервисов, включая информирование   
о контрольно-надзорных мероприятиях, («организация бизнеса», «диверсификация бизнеса», «техническое перевооружение», «выход   
на внешние рынки» и др.). Например, бизнес-ситуация «техническое перевооружение» может предполагать информирование заявителя   
о возможных мерах государственной и муниципальной поддержки, помощь   
в подготовке бизнес-плана инвестиционного проекта, сбор документов для подачи заявления на получение государственной или муниципальной субсидии либо банковского кредита. Таким образом, количество услуг   
в одной «бизнес-ситуации» не может быть меньше трех.

Оценка «бизнес-ситуации» осуществляется в диапазоне   
от 4 до 20 баллов за каждую ситуацию в зависимости от качества проработки   
и полноты раскрытия информации об организации процесса предоставления услуг.

**IV. Объем и качество предоставления услуг и видов поддержки**

4.1. В рамках подраздела «Выдача результата предоставления услуг»   
за каждые 10 единиц предоставленных заявителям услуг, сервисов, мер поддержки присваивается 1 балл[[2]](#footnote-2).

В случае организации в МФЦ для бизнеса услуг по   
предоставлению франшиз, за каждое предоставление такой услуги присваивается 10 баллов (не более 50 баллов за все франшизы).

4.2. Подраздел «Дополнительный сервис» предполагает оценку наличия в бизнес-окнах, бизнес-зонах и бизнес-офисах дополнительных сервисов (услуг), которые могут быть предоставлены заявителю как в ходе ожидания приема, так и в процессе оказания услуги, комплекса услуг (например, интерактивное табло с выходом на региональный портал государственных услуг, сайт АО «Корпорация «МСП», рабочее место, предоставление комнаты для переговоров и др.). За каждый сервис присваиваются баллы (в диапазоне от 1 до 10 баллов). Начисление баллов осуществляется для каждой формы МФЦ для бизнеса (бизнес-окна, бизнес-зоны, бизнес-офисы).

4.3. В рамках подраздела «Информирование заявителя о статусе предоставления услуги (прием документов, их рассмотрение   
(в финансово-кредитной организации, органе власти и пр.), получение результата): за каждый способ информирования (смс-информирование, телефон, электронная почта, личный кабинет на сайте, письмо и др.) начисляется 3 балла. Начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации.

4.4. Реализация в МФЦ для бизнеса предварительной записи оценивается в 5 баллов. Начисление баллов осуществляется по субъекту Российской Федерации.

**V. Планирование деятельности по развитию МФЦ для бизнеса**

5. В рамках данного раздела оценивается наличие утвержденных высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации концепций и планов создания и развития МФЦ для бизнеса, а также иных методических документов, связанных с деятельностью МФЦ для бизнеса.

Утвержденная концепция, отдельный план мероприятий (или раздел, содержащий мероприятия по созданию и развитию МФЦ для бизнеса,   
в плане мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»   
в многофункциональных центрах предоставления государственных   
и муниципальных услуг), описание алгоритма взаимодействия МФЦ для бизнеса и заинтересованных сторон, наличие утвержденных инструкций для специалистов МФЦ для бизнеса при предоставлении услуг предпринимателям оценивается в целом в диапазоне от 10 до 60 баллов.

1. С целью исключения пересечения потоков заявителей. [↑](#footnote-ref-1)
2. Решением рабочей группы по реализации пилотного проекта по организации деятельности МФЦ   
   для бизнеса может быть установлено предельное количество баллов, которое присваивается в рамках подраздела «Выдача результата предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-2)