

Автономная некоммерческая организация  
«Агентство развития предпринимательства и инвестиций Вологодской области  
«Мой бизнес»

П Р И К А З

от 15.11.2019 г. № 80/2

г. Вологда

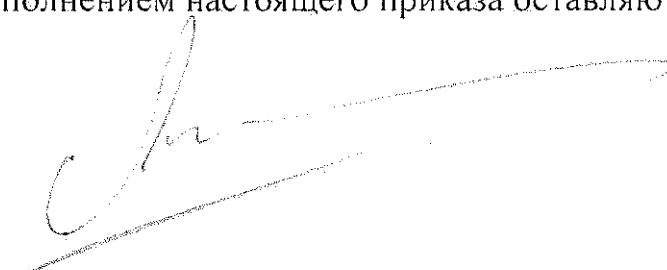
Об утверждении Регламента Онлайн обращений  
и форм обратной связи субъектов малого и  
среднего предпринимательства,  
а также физических лиц на портале «Мой бизнес»  
([www.mb35.ru/мойбизнес35.pф](http://www.mb35.ru/мойбизнес35.pф))

В рамках реализации требований Федерального закона № 209-ФЗ от 24.07.2007 года «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации, приказа 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 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», Уставом АНО «Мой бизнес», и в целях регулирования деятельности по электронным запросам и формам обратной связи, поддержания высокого качества работоспособности официального сайта АНО «Мой бизнес» и оперативного оказания услуг по консультационной поддержке его пользователей,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент Онлайн обращений и форм обратной связи субъектов малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц на портале «Мой бизнес» ([www.mb35.ru/мойбизнес35.pф](http://www.mb35.ru/мойбизнес35.pф)) (Приложение).
2. Ознакомить с настоящим приказом работников АНО «Мой бизнес» под роспись.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



А.В. Шопин



## РЕГЛАМЕНТ

### Онлайн обращений и форм обратной связи субъектов малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц на портале «Мой бизнес» ([www.mb35.ru/мойбизнес35.pф](http://www.mb35.ru/мойбизнес35.pф))

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. Настоящий Регламент порядка онлайн обращений и форм обратной связи субъектов малого и среднего предпринимательства, а также физических лиц подготовлен в соответствии с Федеральным законом № 209-ФЗ от 24 июля 2007 года «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 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», Уставом АНО «Мой бизнес», Положением о Центре поддержки предпринимательства, Положением о Центре координации поддержки экспортно-ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства Вологодской области, Положением о Региональном центре инжиниринга, Положением о Центре кластерного развития субъектов малого и среднего предпринимательства и определяет порядок предоставления услуг (поддержки) Центром «Мой бизнес» (далее-«Регламент»).

1.2. Центр «Мой бизнес» имеет официальный сайт (далее-«Портал») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который предусматривает:

1.2.1. Экспертную поддержку заявителей по вопросам порядка и условий получения услуг, предоставляемых на базе Центра «Мой бизнес».

1.2.2. Формирование запроса о предоставлении услуг в Центре «Мой бизнес» в форме электронного документа.

1.3. Данный Регламент разработан в целях регулирования деятельности по электронным запросам и формам обратной связи, поддержания высокого качества работоспособности Портала и оперативного выполнения работ по консультационной поддержке его Пользователей (далее-«Пользователь»)-конкретных лиц или организаций, которые входят в интернет-пространство и используют действующую систему для выполнения конкретных задач или функций.

1.4. По факту обращения Пользователя на Портал Ответственный исполнитель (далее-«Ответственный исполнитель») сотрудник, обладающий необходимыми полномочиями, на которого возложена ответственность о принятии решения за обращение Пользователя, оказывает консультационную поддержку в части деятельности АНО «Мой бизнес».

1.5. Категории обращений:

- консультационная- онлайн обращение в любую из форм обратной связи на Портале;

- ошибочное онлайн обращение с применением нецензурной лексики, оскорблений, с вопросами, не связанными с деятельностью центра «Мой бизнес».

1.6. Время работы Ответственного исполнителя по онлайн обращениям с 8:00-17:00 по московскому времени в рабочие дни.

1.7. Круг решаемых вопросов:

- консультации по деятельности АНО «Мой бизнес»;

- консультации по работе Портала;

- консультация по оказываемым услугам/мерам поддержки АНО «Мой бизнес»;

- прием и обработка онлайн заявок на оказание услуг;

- прием пожеланий по совершенствованию портала/работы;

- оказание общих консультаций по выбору иных услуг, не предоставляемых АНО «Мой бизнес» (кредиты, лизинг, франшизы, гранты и т.д);

- прием и обработка ошибок и недоработок в работе Портала/АНО «Мой бизнес».

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОНЛАЙН ОБРАЩЕНИЯ И ФОРМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПОРТАЛА**

2.1. Инициатором обращения выступает Пользователь Портала.

2.2. Перед отправкой обращения в форме электронного документа Пользователю необходимо корректно заполнить электронную форму.

2.3. В случае необходимости Пользователь вправе приложить к обращению документы и материалы в электронной форме. Приложить необходимые

документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности в допустимых форматах.

2.4. Информация о персональных данных Пользователей, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в онлайн обращениях, а также сведения, касающиеся частной жизни Пользователей, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований действующего законодательства.

2.5. Обращаем Ваше внимание, что в целях своевременного рассмотрения и ответа на Ваше обращение рекомендуется указывать актуальные контактные данные при заполнении форм обратной связи.

2.6. Все онлайн обращения Пользователей поступают Ответственному исполнителю (администратор центра «Мой бизнес»/приемная директора/сотрудник, назначенный директором или заместителем директора) посредством приложения или электронной почты.

2.7. Онлайн обращения, электронные запросы, поступившие на любые формы Портала, обрабатываются Ответственным исполнителем:

2.7.1. Пользователь информируется в письменной или электронной форме о возможности или невозможности предоставления услуг (с указанием причин, по которым услуга не может быть предоставлена) в срок **не более 5 (Пять) рабочих дней** с момента поступления запроса;

2.7.2. Срок получения ответа (промежуточного результата) с момента поступления запроса от Пользователя не должен превышать **30 (Тридцать) календарных дней**, за исключением услуг, предоставляемых ЦПЭ.

2.8. Ответ на стандартные, часто задаваемые вопросы Пользователей могут быть предоставлены Ответственным исполнителем в форме готового ответа, ссылки на соответствующий раздел Портала, обратным звонком.

2.9. В ответ на обращение Ответственный исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, идентифицирующую Пользователя для анализа и решения по обращению. В случае отсутствия обратной связи по обращению от Пользователя **в течение 8 (Восьми) рабочих часов** Ответственный исполнитель вправе завершить запрос с формулировкой «Ответ от Пользователя не получен» с указанием выполненных на данный момент действий (если таковые имеются).

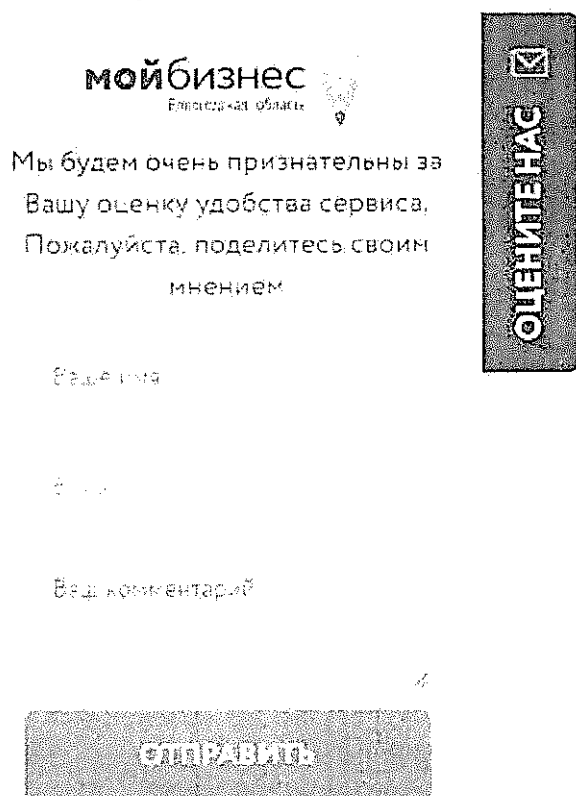
2.10. Общение Ответственного исполнителя и Пользователя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры делового общения. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта Пользователем Ответственный исполнитель имеет право немедленно прекратить оказание услуг по данному обращению, сообщив о случившемся непосредственному руководителю. В случае нарушения данного пункта Ответственным исполнителем АНО «мой бизнес», Пользователь имеет право сообщить о случившемся посредством письма на электронную почту

mail@mb35.ru, или посредством телефонного звонка на горячую линию по номеру 8 (8172) 500-112.

### 3. СПОСОБЫ ОНЛАЙН ОБРАЩЕНИЙ И ФОРМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА ПОРТАЛЕ

3.1. На портале существует 5 форм онлайн обращения Посетителей:

3.1.1 «Оцените нас»: предложения по работе Портала, оценка по удобству работы сервиса



**мойбизнес**  
Брянская область

Мы будем очень признательны за Вашу оценку удобства сервиса. Пожалуйста, поделитесь своим мнением

Имя

Э-почта

Ведь комментарий

**СЛОВО ВАШЕ**

**ОЦЕНИТЕ НАС**

3.1.2. «Будь в курсе»: подписка на рассылку новостей



ЖМИ КНОПКУ "БЫТЬ В КУРСЕ"

и мы будем оповещать Вас о всех самых интересных мероприятиях

Введите e-mail



### 3.1.3. «Онлайн помощник»: возможность общения онлайн



Напишите ваше сообщение  
Операторы онлайн!

jivosite

Введите название, e-mail

Ваше имя	Иван	✓
Ваш e-mail	mai@mail35.ru	✓
Ваш телефон	500-112	✓



Введите сообщение



### 3.1.4. «Форма обратной связи»: возможность отправки запросов и документов онлайн

## Обратная связь

Имя*	Фамилия*	Отчество*
ИНН*	Электронная почта*	Телефон*
Компания*		
Напишите Ваш запрос		
<input type="button" value="ДОБАВИТЬ ФАЙЛ"/>		
<input type="button" value="ОТПРАВИТЬ"/>		

3.1.5. «Онлайн приемная»: возможность отправки запросов и заказа обратного звонка

## ОНЛАЙН ПРИЕМНАЯ

### Задать вопрос

Имя*	Фамилия*
Электронная почта*	Телефон*
Напишите Ваш вопрос	
<input type="button" value="ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС"/>	

### Обратный звонок

Здесь Вы можете заказать обратный звонок от наших специалистов. Для заказа обратного звонка заполните форму ниже.

Имя*
Телефон*
Напишите Ваш вопрос
<input type="button" value="ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК"/>

Обращения граждан, поступающие в электронной форме, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Для оказания услуг Заявителям Центром «Мой бизнес» могут привлекаться специализированные организации и квалифицированные специалисты для качественного и оперативного решения вопросов по онлайн обращениям.

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

4.3. Настоящий Регламент утверждается приказом руководителя АНО «Мой бизнес». Все изменения, дополнения к Регламенту совершаются в письменной форме и утверждаются приказом руководителя АНО «Мой бизнес».