

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом
исполнительного директора
КГАУ «КРИТБИ»
№ 1-П/1 от «10» января 2022 г.



Исполнительный директор
КГАУ «КРИТБИ»

С.Г.Басистый

РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственных услуг(работ)
краевым государственным автономным учреждением
«Красноярский региональный инновационно-технологический
бизнес-инкубатор» (КГАУ «КРИТБИ»)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок оказания государственных услуг (выполнения работ) краевым государственным автономным учреждением «Красноярский региональный инновационно-технологический бизнес-инкубатор» (именуемого далее – КГАУ «КРИТБИ», Учреждение) физическим лицам, субъектам малого и среднего предпринимательства (далее - субъекты МСП).

2. Целью предоставления услуг является оказание комплекса информационно-консультационной, финансовой, имущественной, образовательной, инновационной поддержки, направленной на содействие развитию субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП),

3. Учреждение относится к инфраструктуре поддержки малого и среднего предпринимательства и создано для предоставления поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства

4. При осуществлении деятельности Учреждение руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Законом РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Федеральным закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

- Иными Федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края, а также Уставом и локальными актами Учреждения.

5. Учреждение оказывает следующие государственные услуги, работы (далее – услуги/работы) в соответствии с государственным заданием, утвержденным агентством развития малого и среднего предпринимательства Красноярского края:

5.1. «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации»;

5.2. «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Проведение мероприятий, направленных на привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего предпринимательства»;

5.3. «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Предоставление инжиниринговых услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»;

5.4. «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Предоставление услуг прототипирования субъектам малого и среднего предпринимательства»;

5.5. «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Предоставление услуг сертификации, стандартизации, испытаний субъектам малого и среднего предпринимательства».

6. С целью определения полноты и качества оказания государственных услуг/работ (выполнения государственного задания), для каждой государственной услуги/работы устанавливаются показатели, характеризующие качество и (или) объем оказываемой государственной услуги/ работы.

6.1. Показатели, характеризующие качество государственных услуг/работ, определяются в процентах.

Расчет показателей, установленных в процентах, производится исходя из среднего арифметического значения по результатам анкетирования (активирования) потребителей, которым оказана услуга, с использованием следующей формулы:

$$X = \text{Сумма баллов по результатам анкетирования (активирования)} / \text{количество потребителей услуги.}$$

Формат анкет приведен в приложениях № 3, 4, 8, 11 к настоящему регламенту.

6.2. Показатели, характеризующие объем государственной услуги/работы, устанавливаются в натуральных показателях (единицы, чел/час и т.п.).

7. Предоставление услуг КГАУ «КРИТБИ» осуществляется на бесплатной основе субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам:

- зарегистрированным и осуществляющим деятельность на территории Красноярского края;

- соответствующим критериям, установленным Федеральным законом от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;

- не находящимся в процессе реорганизации, ликвидации, в отношении которых не введена процедура банкротства, деятельность которых не приостановлена в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

- не являющимся кредитными организациями, страховыми организациями, инвестиционными фондами, негосударственными пенсионными фондами, профессиональными участниками рынка ценных бумаг, ломбардами;

- не являющимся участниками соглашений о разделе продукции;

- не осуществляющим предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса;

- не являющимся лизинговыми компаниями, коммерческими микрофинансовыми организациями, кредитными кооперативами, факторинговыми компаниями;

- не являющимся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, нерезидентами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Российской Федерации;

- не осуществляющим производство и (или) реализацию подакцизных товаров, добычи и (или) реализации полезных ископаемых, за исключением общераспространенных полезных ископаемых.

8. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является следующие:

– заявитель обращается с вопросом, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее принятыми письменными обращениями, и при этом в текущем письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

– в обращении заявителя используются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников КГАУ «КРИТБИ», а также членов его семьи.

9. Иные вопросы, связанные с оказанием государственных услуг в части, не противоречащей настоящему Регламенту, устанавливаются внутренними документами учреждения.

10. Для субъектов малого и среднего предпринимательства, в случае оказания государственных услуг за пределами установленных государственным заданием объемов оказания государственных услуг, учреждение может оказывать услуги на платной основе в соответствии с видами деятельности, не являющимися основными, согласно Уставу учреждения.

11. Настоящий Регламент, иные материалы и сведения о предоставлении услуг, работ размещаются на официальном сайте КГАУ «КРИТБИ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел II. Государственные услуги и работы, оказываемые КГАУ «КРИТБИ» (перечень, порядок, отчетность)

1. Государственная услуга «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации».

Государственная услуга представляет собой проведение консультаций по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации. Под консультированием понимается предоставление сведений, разъяснений, рекомендаций по вопросам, указанным в настоящем регламенте. Целью оказания консультационных услуг является информация, предоставляемая в виде разъяснений или рекомендаций.

1.1. Потребителями услуги являются:

- субъекты малого и среднего предпринимательства и физические лица.

1.2. Содержание государственной услуги.

Информационная и консультационная поддержка субъектам малого предпринимательства может быть оказана в **консультационной форме** по следующим видам поддержки согласно перечню ФНС:

- Комплексные консультационные услуги.
- Консультационные услуги в области развития бизнеса, маркетинга, сбыта и закупок.
- Консультационные услуги по вопросам информационной поддержки деятельности МСП.
- Консультационные услуги по мерам государственной поддержки.
- Консультационные услуги по организации сертификации, патентно-лицензионное сопровождение деятельности.
- Консультация в области инноваций.
- Консультация по порядку предоставления в аренду площадей, находящихся на праве оперативного управления учреждения (офисных/производственных).
- Содействие в организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в выставочно-ярмарочных и иных мероприятиях.
- Организация участия и/или проведение бизнес-миссии.
- Разработка дизайна, аудио, видеоматериалов, презентаций.
- Консультационные услуги по вопросам образовательной поддержки.

Проектный офис – структурное подразделение учреждения, оказывающее услуги по информационно-консультационной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства (оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации) по следующим вопросам:

- о мерах поддержки, оказываемых субъектам малого технологического предпринимательства со стороны инфраструктуры поддержки субъектов МСП;

- правильной постановки и формулировки проблем, на решение которых направлен инновационный проект;
- указания источников для поиска ссылок на исследования и материалы, подтверждающие актуальность проблематики проекта;
- описания основных технологических и рыночных трендов;
- проведения патентного поиска;
- описания базовой технологии;
- схемы и направления коммерциализации проекта (в ближайшей перспективе и (или) в будущем);
- осуществления корректного конкурентного поиска;
- определения параметров рынков, на которых потенциально может быть реализован проект;
- требования к команде проекта, включая описание функций и задач и т.п. ресурсная обеспеченность проекта и их источники;
- привлечения инвестиций (государственные (гранты, участие в программах, венчурные, частные);
- условия привлечения финансирования из институтов развития (таких как Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере, РВК, Агентство стратегических инициатив, Российская ассоциация прямого и венчурного инвестирования и др.);
- формулирования ключевых стратегических целей проекта;
- формирования дорожной карты проекта и обобщенного плана последующего развития;
- требования к формату бизнес-плана в целях получения грантовой поддержки от институтов развития или инвестиций из внебюджетных источников
- документального подтверждения наличия материально-технических ресурсов для реализации проекта, в том числе НИОКР;
- выявления соответствия области деятельности предприятия направлениям стратегии научно-технического развития Российской Федерации
- формирования каналов продаж продукции (технологии), созданной в результате выполнения НИОКР;
- выявления научно-технической новизны и обоснования предлагаемых в инновационном проекте решений;
- выявления основных характеристик продукта, создаваемого в рамках реализации проекта;
- выявления соответствия проекта приоритетным направлениям поддержки разработки программного обеспечения в рамках направлений развития высокотехнологичных областей (сквозных цифровых технологий) в Российской Федерации и мире;
- планирования создания, использования и защиты интеллектуальной собственности;
- определения перспектив коммерциализации;
- определения целевых сегментов потребителей создаваемого продукта и оценка их емкости;
- описания бизнес-модели проекта, плана продаж;
- стратегии продвижения продукта на рынок;

- выявления типов и источников рисков для реализации проекта, мер по их уменьшению;
- определения объемов финансирования проекта, источников средств и форм их получения;
- основных плановых экономических показателей;
- описания текущей стадии создания инновационного продукта, подтверждающее уровень технологической и производственной готовности продукции, планируемой к выводу на рынок в рамках реализации инновационного проекта не ниже TRL, MRL и CRL;
- обоснования возможности выхода продукта на зарубежные рынки и/или оценки перспектив импортозамещения;
- формирования общего плана реализации инновационного проекта;
- подготовки производства и проведения маркетинговых мероприятий;
- освоения производства и проведения мероприятий по продвижению продукции;
- формирования мероприятий по продвижению продукции;
- подготовки проекта к серийному выпуску продукции;
- организационной структуры управления проектом/компанией;
- схем привлечения новых специалистов;
- формирования производственного плана и плана продаж;
- определения и формирования доходных и расходных статей операционной, инвестиционной и финансовой деятельности;
- прочим вопросам, относящимся к разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, формирования и реализации инвестиционных проектов.

Центр сертификации, стандартизации и испытаний - структурное подразделение учреждения, оказывающее услуги по информационно-консультационной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства (оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации) по следующим вопросам:

- информирование о статусе нормативных документов на продукцию, услуги и/или работы;
- консультирование по вопросам стандартизации;
- консультирование по вопросам подтверждения соответствия (декларирование, сертификация)
- консультирование по проведению испытаний.

Отдел инжиниринга и прототипирования – структурное подразделение учреждения, оказывающее услуги по информационно-консультационной поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства (оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации) по следующим вопросам:

- описания основных технических решений, существующих технологий, трендов в области решаемой задачи;

- осуществления поиска нетехнологичных решений в технической задаче;
- описания и формирования требований к необходимому технологическому оборудованию для решения задачи;
- оптимизации технологических процессов и развития производства;
- прочим вопросам, относящимся к разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, формирования и реализации инвестиционных проектов в части вопросов инжиниринга и прототипирования.

1.3. Результатом оказания государственной услуги является предоставление сведений по тематике, соответствующей теме запроса, изложенных в устной или письменной форме, а также переданных посредством электронной коммуникации.

1.4. Учет (регистрация) получателей услуги ведется сотрудником учреждения путем заполнения формы журнала получателей услуг, согласно приложению № 1 к настоящему регламенту.

1.5. Показатели, характеризующие объем оказываемой государственной услуги:

1.5.1. Количество субъектов малого предпринимательства, получивших услугу (количество услуг, оказанных субъектам малого предпринимательства, единиц).

1.5.2. Количество малых инновационных компаний, созданных с государственной поддержкой (единиц).

1.5.3. Количество созданных высокопроизводительных рабочих мест субъектами малого и среднего предпринимательства (единиц).

1.5.4. Объем инвестиций, привлеченных в реализацию инновационных проектов на территории Красноярского края (млн рублей).

1.6. Показатели, характеризующие качество государственной услуги: индекс удовлетворенности получателей услуги (процент).

1.6.1. Индекс удовлетворенности качеством выполнения услуги рассчитывается на основании данных анкет получателей услуги. Формат анкеты приведен в приложении № 3 к настоящему регламенту. Расчет показателей, установленных в процентах, производится исходя из среднего арифметического значения по результатам анкетирования (активирования) потребителей, которым оказана услуга, с использованием следующей формулы:

$$X = \text{Сумма баллов по результатам анкетирования (активирования)} / \text{количество потребителей услуги.}$$

Показатели, указанные в п.1.5, п.1.6. настоящего раздела, утверждаются учредителем учреждения и отражаются в государственном задании, утвержденным приказом агентства развития малого и среднего предпринимательства Красноярского края на текущий год и плановый период.

2. Государственная работа «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Проведение мероприятий, направленных на привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего предпринимательства».

2.1. Под мероприятием, направленным на привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках настоящего регламента понимается комплекс мероприятий, нацеленных на создание и (или) развитие бизнеса и обеспечивающих поддержку малых предприятий, результатом которых является, в том числе снижение предпринимательских рисков, развитие профессиональных компетенций сотрудников, а также повышение инвестиционной привлекательности проектов, реализуемых субъектами МСП.

Мероприятия позволяют популяризировать научно-технологическое предпринимательство, ускорить запуск проектов, постоянно проводить скаутинг инновационных идей для дальнейшей поддержки с помощью создания воронки новых проектов, подготовить проекты к привлечению государственных грантовых средств федеральных институтов развития и частных инвестиций из различных источников.

2.2. Потребителями работ являются:

- субъекты малого и среднего предпринимательства;
- физические лица.

2.3. Виды мероприятий:

2.3.1 Преакселератор. Комплексный практико-ориентированный онлайн-курс по выявлению инноваций и базовым предпринимательским навыкам и получению необходимых компетенций по созданию продукта, технологии, необходимых для развития проекта, формирование минимальной команды стартапа, а также знаний о требованиях федеральных институтов развития в целях получения первоначального финансирования проектов.

2.3.2. Акселератор. Программа по развитию стартапа при непосредственном сопровождении трекерами и/или менторами с еженедельными спринт-сессиями и получением обратной связи по проекту от экспертов по соответствующему направлению научно-технологического развития или рынков Национальной технологической инициативы.

2.3.3. Практикум по бизнес-моделированию инновационных производств. Программа по подготовке малых предприятий к коммерциализации научных и (или) научно-технических результатов. В рамках практикума инновационных производств малые компании ознакомятся с комплексом мер, необходимых для создания, расширения и (или) модернизации производства, необходимого для серийного выпуска инновационной продукции, выполнят практические задания.

2.3.4. Питч-сессия. В рамках данной программы осуществляется подготовка стартапов и малых инновационных компаний к презентации (словесной и визуальной) проекта:

- частным инвесторам и венчурным фондам;
- на отбор проектов к пилотированию;
- для участия в стартап-марафонах, проводимых институтами поддержки инновационной деятельности и федеральными институтами развития;

- в целях получения рекомендаций от экспертов по получению статуса «участник инновационного центра Сколково»;

- в целях представления проекта любым юридическим и физическим лицам, заинтересованным в сотрудничестве со стартапом/субъектом малого и среднего предпринимательства.

2.4. Мероприятия могут проводиться во всех возможных форматах: очно, в том числе онлайн в реальном времени; заочно, с возможностью записи и прослушивания аудио- и видеоконтента на электронных платформах и мессенджерах; в гибридном формате.

2.5. Показатели, характеризующие качество работы.

2.5.1. Индекс удовлетворенности качеством выполнения работы рассчитывается на основании данных анкет участников мероприятий. Формат анкеты приведен в приложении № 4 к настоящему регламенту.

2.5.2. Количество субъектов малого и среднего предпринимательства – участников мероприятий, обратившихся за услугой единоразово (единиц). Расчет общего количества участников мероприятий в течение отчетного периода (квартал, полугодие, год) определяется исходя из следующего требования: один субъект малого и среднего предпринимательства включается единожды, несмотря на право участвовать в любом мероприятии в течение отчетных периодов.

2.5.3. Количество технологических стартапов, созданных с государственной поддержкой. В расчет общего количества технологических стартапов в течение отчетного периода (квартал, полугодие, 9 месяцев, год нарастающим итогом) включаются:

- стартапы, образовавшиеся в результате участия в мероприятиях, самостоятельно организованных и проведенных КГАУ «КРИТБИ», а также включая совместно проведенные мероприятия с организациями инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства;

- стартапы, получившие поддержку в рамках программы, включая региональные, федеральные и партнерские площадки;

- стартапы, получившие поддержку КГАУ «КРИТБИ» в рамках подготовки заявок в федеральные институты развития на получение различных видов поддержки инновационной деятельности.

2.6. Показатели, характеризующие объем работы.

2.6.1. Количество мероприятий. Расчет общего количества мероприятий в рамках работы «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Проведение мероприятий, направленных на привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего предпринимательства» в течение отчетного периода (квартал, полугодие, 9 месяцев, год) ведется в единицах.

2.7. Отчет о выполнении работы предоставляется по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.8. Показатели, указанные в п.2.5, п.2.6. настоящего раздела, утверждаются учредителем учреждения и отражаются в государственном задании, утвержденным приказом агентства развития малого и среднего предпринимательства Красноярского края на текущий год и плановый период.

3. Государственная услуга «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства.

Предоставление инжиниринговых услуг субъектам малого и среднего предпринимательства»

3.1. Предоставление услуг инжиниринга субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках выполнения государственного задания учреждения – комплексная услуга по вопросам инжиниринга включающая в себя:

- формирование структурных, функциональных, принципиальных схем, чертежей;
- описание алгоритмов работы;
- написания блоков программ;
- трассировки печатных плат (до двух слоев);
- разработка дизайн проекта (полиграфия).

3.2. Потребителями услуги являются субъекты малого и среднего предпринимательства.

3.3. Порядок оказания услуг, отчетность.

3.3. Порядок оказания услуг, отчетность.

Услуги инжиниринга оказываются субъектам малого и среднего предпринимательства после подачи заявки по форме согласно Приложению № 5 к настоящему регламенту. Заявка должна содержать описание цели, технические требования, условие применения, а также имеющиеся материалы (чертежи, модели, и прочее), позволяющие оперативно оценить работу. С момента получения заявки отдел инжиниринга и прототипирования рассматривает заявку не более трех рабочих дней и дает заключение о возможности предоставления услуги и сроках её выполнения. В случае неполного заполнения заявки, сотрудник отдела запрашивает дополнительную информацию у представителя МСП, срок рассмотрения в таком случае обнуляется до момента получения ответа.

В случае запроса сотрудником отдела дополнительной информации у представителя МСП в ходе оказания услуги, сотрудник отдела не получает ответ в течении 10 рабочих дней заявка аннулируется, и услуга не предоставляется. Представитель МСП уведомляется по электронной почте, с которой поступила заявка.

В случае отрицательного ответа по результатам рассмотрения заявки, представителю МСП направляется ответ с описанием причин отказа.

В результате положительного рассмотрения заявки, с представителем МСП согласовывается техническое задание и сроки выполнения работ.

Результатом оказания инжиниринговых услуг является отчет, содержащий описание выполненных работ и перечень приложенных файлов. Отчет направляется

по электронной почте представителю МСП с сопроводительным письмом в ответ на заявку. Форма отчета представлена в Приложении № 6 к настоящему регламенту.

Форма отчета по выполнению государственного задания в части предоставления инжиниринговых услуг субъектам малого и среднего предпринимательства приведена в Приложении № 7 к настоящему регламенту.

3.4. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

индекс удовлетворенности получателей услуги (процент).

3.4.1. Индекс удовлетворенности рассчитывается на основании данных анкет получателей поддержки. Формат анкеты приведен в Приложении № 8 к настоящему регламенту.

3.5. Показатели, характеризующие объем оказываемой государственной услуги:

3.5.1. Число человеко-часов. Рассчитывается исходя из фактического времени, затраченного на оказание государственной услуги сотрудниками отдела (человеко-часов) нарастающим итогом за отчетный период (квартал, полугодие, 9 месяцев, год).

3.6. Показатели, указанные в п.3.4, п.3.5. настоящего раздела, утверждаются учредителем учреждения и отражаются в государственном задании, утвержденным приказом агентства развития малого и среднего предпринимательства Красноярского края на текущий год и плановый период.

4. Государственная услуга «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства.

Предоставление услуг прототипирования субъектам малого и среднего предпринимательства»

4.1. Предоставление услуг прототипирования субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках выполнения государственного задания учреждения – комплексная услуга по вопросам прототипирования, включающая в себя:

- формирование предложений по вариантам изготовления точных изделий;
- формирование предложений по вариантам изготовления деталей методом литья;
- проектирование 3д модели (по эскизу, чертежу, с объекта);
- проектирование управляющих программ для станков с ЧПУ представленных в КГАУ «КРИТБИ».

4.2. Потребителями услуги являются субъекты малого и среднего предпринимательства.

4.3. Порядок оказания услуг, отчетность.

Услуги прототипирования оказываются субъектам малого и среднего предпринимательства после подачи заявки по форме согласно Приложению № 5 к настоящему регламенту. Заявка должна содержать описание цели, технические требования, условие применения, а также имеющиеся материалы (чертежи, модели, и прочее), позволяющие оперативно оценить работу. С момента получения заявки отдел инжиниринга и прототипирования рассматривает заявку не более трех рабочих дней и дает заключение о возможности предоставления услуги и сроках её

выполнения. В случае неполного заполнения заявки, сотрудник отдела запрашивает дополнительную информацию у представителя МСП, срок рассмотрения в таком случае обнуляется до момента получения ответа.

В случае запроса сотрудником отдела дополнительной информации у представителя МСП в ходе оказания услуги, сотрудник отдела не получает ответ в течении 10 рабочих дней заявка аннулируется, и услуга не предоставляется. Представитель МСП уведомляется по электронной почте с которой поступила заявка.

В случае отрицательного ответа по результатам рассмотрения заявки, представителю МСП направляется ответ с описанием причин отказа.

В результате положительного рассмотрения заявки, с представителем МСП согласовывается техническое задание и сроки выполнения работ.

Результатом услуг прототипирования является отчет, содержащий описание выполненных работ и перечень приложенных файлов. Отчет направляется по электронной почте представителю МСП с сопроводительным письмом в ответ на заявку. Форма отчета представлена в Приложении № 6 к настоящему регламенту.

Форма отчета по выполнению государственного задания в части предоставления услуг прототипирования субъектам малого и среднего предпринимательства приведена в Приложении № 7 к настоящему регламенту.

4.4. Показатели, характеризующие качество государственной услуги:

индекс удовлетворенности получателей услуги (процент).

4.4.1. Индекс удовлетворенности рассчитывается на основании данных анкет получателей поддержки. Формат анкеты приведен в Приложении № 8 к настоящему регламенту.

4.5. Показатели, характеризующие объем государственной услуги:

4.5.1. Число человеко-часов. Рассчитывается исходя из фактического времени, необходимого на оказание государственной услуги сотрудниками отдела (человеко-часов) нарастающим итогом за отчетный период (квартал, полугодие, 9 месяцев, год).

4.6. Показатели, указанные в п.4.4, п.4.5. настоящего раздела, утверждаются учредителем учреждения и отражаются в государственном задании, утвержденным приказом учредителя на текущий год и плановый период.

5. Государственная услуга «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»

Предоставление услуг сертификации, стандартизации, испытаний субъектам малого и среднего предпринимательства»

5.1. Предоставление услуг сертификации, стандартизации, испытаний субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках государственного задания учреждения - комплексная услуга по вопросам сертификации, стандартизации, правилам и методам исследований (испытаний) и измерений, правилам отбора образцов (проб) и иным документам в области технического регулирования на определенный вид продукции, выпускаемый или планируемый к выпуску малым или средним предприятием Красноярского края, оформленная в виде карты работ по

сертификации, стандартизации и испытаниям с указанием компетентных организаций по каждому направлению.

5.2. Получатели услуг: малые и средние предприятия Красноярского края.

5.3. Порядок оказания, отчетность

Формирование Карты работ по сертификации, стандартизации и испытаниям для малых и средних инновационных предприятий Красноярского края.

Услуга оказывается бесплатно.

Форма предоставления: направление карты работ по сертификации, стандартизации, испытаниям с сопроводительным письмом на официальную электронную почту предприятия.

В рамках данной услуги формируется карта работ по сертификации, стандартизации и испытаниям для предприятия под один вид выпускаемой или планируемой к выпуску продукции.

Форма карты работ (приложение № 9), форма отчета по государственному заданию (приложение № 10)

5.4. Показатели, характеризующие качество государственной услуги: индекс удовлетворенности получателей услуги (процент).

5.4.1. Индекс удовлетворенности качеством выполнения услуги рассчитывается на основании данных анкет получателей поддержки.

Формат анкеты приведен в приложении № 11 к настоящему регламенту.

5.5. Показатели, характеризующие объем оказываемой государственной услуги:

5.5.1. Число человеко-часов. Рассчитывается исходя из фактического времени, необходимого на оказание государственной услуги сотрудниками отдела (человеко-часов) нарастающим итогом за отчетный период (квартал, полугодие, 9 месяцев, год).

5.6. Показатели, указанные в п.5.4, п.5.5. настоящего раздела, утверждаются учредителем учреждения и отражаются в государственном задании, утвержденным приказом учредителя на текущий год и плановый период.

Раздел III. Порядок информирования потенциальных потребителей о государственных услугах (работах), оказываемых КГАУ «КРИТБИ» в рамках выполнения государственного задания.

1. Потенциальными потребителями услуг учреждения являются субъекты малого и среднего предпринимательства, а также физические лица.

2. Способы информирования потенциальных потребителей о государственных услугах, оказываемых учреждением, являются:

2.1. Информирование при личном обращении.

2.2. Телефонная консультация.

2.3. Размещение информации в сети Интернет.

2.4. Размещение информации в СМИ.

3. Состав размещаемой (доводимой) информации о государственных услугах, оказываемых учреждением

3.1. Информирование при личном обращении.

В случае личного обращения потребителя во время работы учреждения сотрудники в вежливой форме предоставляют полную и всестороннюю информацию и необходимые разъяснения об оказываемых КГАУ «КРИТБИ» услугах.

Время предоставления информации совпадает со временем работы учреждения, установленным внутренним трудовым распорядком.

3.2. Телефонная консультация. В случае обращения потребителя по телефону сотрудники учреждения в вежливой форме предоставляют полную и всестороннюю информацию и необходимые разъяснения об оказываемых услугах.

Время оказания телефонных консультаций совпадает со временем работы учреждения, установленным внутренним трудовым распорядком.

3.3. Размещение информации в сети Интернет. Информация размещается на официальном сайте КГАУ «КРИТБИ»

В состав размещаемой информации входят следующие сведения:

- время приема для оказания личных консультаций;
- контактные телефоны для предоставления консультаций;
- перечень оказываемых государственных услуг и порядок их оказания;
- статьи и видеоролики о достижениях потребителей услуги.

3.4. Размещение информации в СМИ.

В состав размещаемой информации входят следующие сведения:

- информация о достижениях потребителей услуг;
- информация о деятельности учреждения;
- ответы на актуальные вопросы.

Взаимодействие с потребителями услуг/работ обеспечивается следующими структурными подразделениями КГАУ «КРИТБИ»:

- Проектный офис;
- Центр сертификации, стандартизации и испытаний;
- Отдел инжиниринга и прототипирования.

Адрес местонахождения: 660041, г. Красноярск, пр. Свободный, 75

Адрес электронной почты: info@kritbi.ru.

Справочный телефон: +7 (391) 201-77-77.

Официальный сайт: www.kritbi.ru

Приложение № 1

к Регламенту предоставления
государственных услуг(работ)
КГАУ «КРИТБИ»

Журнал оказания услуг

по государственной услуге «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Оказание услуг по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации»

Наименование отдела

Отчетный период (год)

№ п/п	Дата консультации	ФИО	Наименование организации	ИНН	Телефон, адрес электронной почты	Вопрос/тема/ содержание	Подпись лица, получившего консультацию	Подпись сотрудника, оказавшего консультацию/ форма консультации (лично, телефон, эл.почта)

Приложение № 2
к Регламенту предоставления
государственных услуг (работ)
КГАУ «КРИТБИ»

Реестр мероприятий и участников

по государственной работе «Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Проведение мероприятий, направленных на привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего предпринимательства»

№ п/п	Название мероприятия, даты проведения, место проведения	Наименование субъекта малого и среднего предпринимательства	ИНН	ФИО участника мероприятия	Телефон	Адрес электронной почты
Итого количество субъектов малого и среднего предпринимательства - участников мероприятий, обратившихся единообразно, единиц						

**Опрос удовлетворенности субъектов малого предпринимательства
качеством оказания государственной услуги**

**«Предоставление информационной и консультационной поддержки
субъектам малого и среднего предпринимательства. Оказание услуг по
разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований,
инвестиционных проектов, реализуемых на территории субъекта Российской
Федерации»**

1. Являетесь ли Вы резидентом КГАУ «КРИТБИ»?

☐ Да

☐ Нет

2. Юридическое лицо/ИП

3. Адрес электронной почты, телефон

4. Укажите насколько Вы удовлетворены качеством предоставленных
консультационных и информационных услуг?

- 5 - услуги были получены в полном объеме с высоким качеством
- 4 - услуга получена не в полном объеме с приемлемым качеством
- 3 - хотелось услышать более развернутый ответ
- 2 - консультация была проведена на низком уровне
- 1 - не удовлетворен

5. Насколько вы удовлетворены работой сотрудников КГАУ «КРИТБИ» при
получении услуги?

- 5 - абсолютно доволен
- 4 - хорошо выполняют свою работу, но есть небольшие замечания
- 3 - в целом, удовлетворительно
- 2 - ожидал большего
- 1 – разочарован

6. Насколько быстро вы получили необходимую информацию или
консультацию?

- 5 - необходимая информация была получена сразу
- 4 – запрос предполагал время на подготовку, поэтому услуга оказана

3 - долго ожидал ответа

2 - возникла необходимость повторного запроса

1 - ответ не был получен

7. Ваши предложения по улучшению качества оказания консультационных и информационных услуг? Какие еще услуги необходимы?

Согласие на обработку персональных данных

☐ Да

☐ Нет

Подпись

ФОРМА АНКЕТЫ

**Опрос удовлетворенности качеством оказания государственной работы
«Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и
среднего предпринимательства. Проведение мероприятий, направленных на
привлечение инвестиций, для субъектов малого и среднего
предпринимательства»**

1. Фамилия Имя Отчество

2. Наименование компании /учебного заведения

3. Наименование мероприятия, в котором Вы принимали участие

4. Адрес электронной почты, телефон

5. Оцените качество проведенного мероприятия, в котором вы приняли участие

- 5 - всё было организовано и проведено отлично
- 4 - были незначительные замечания, но осталось положительное впечатление
- 3 – в целом удовлетворен качеством, но есть замечания к организации мероприятия
- 2 – ниже вашего ожидания
- 1 - мероприятия не понравилось

6. Насколько полезной (интересной, новой и т.п.) была информация, которую вы узнали в период участия в мероприятии?

- 5 – информация была очень полезной
- 4 – постараюсь применить в развитии компании
- 3 - примерно то, что ожидал
- 2 – малая часть информации была реально интересной
- 1 - абсолютно ничего нового

7. Насколько полезной (интересной, новой и т.п.) была информация, которую вы узнали в период участия в мероприятии?

- 5 – информация была очень полезной
- 4 – постараюсь применить в развитии компании
- 3 - примерно то, что ожидал
- 2 – малая часть информации была реально интересной
- 1 - абсолютно ничего нового

7. Насколько вероятно, что Вы примите участие в подобном мероприятии в будущем и посоветуете другим?

5 - результатом доволен, порекомендую знакомым

4 – приму участие по возможности

3 – скорее да, и буду советовать, особенно проектам/компаниям/стартапам на начальном этапе

2 – скорее нет, я опытный предприниматель

1 – не приму участие и не буду советовать другим

8. Ваши предложения по улучшению качества организации мероприятий?

Согласие на обработку персональных данных

☐ Да

☐ Нет

Подпись

ФОРМА
Заявка на оказание инжиниринговых услуг
(услуг прототипирования)

Название компании и регистрационная информация

1	Наименование организации-заказчика	
2	Юридический адрес организации-заказчика	
3	ИНН	
4	Контактное лицо заказчика ФИО, должность	
5	Контактный телефон, факс	

Перечень исходных данных для оказания услуги

№	Наименование работы	Описание
1	Цель	
2	Технические требования	
3	Условия применения	
4	Имеющиеся наработки	

Перечень приложенных файлов

№	Название файла	Назначение файла	Расширение файла

Отчет об оказании инжиниринговых услуг (услуг прототипирования)

Название компании и регистрационная информация

1	Наименование организации-заказчика	
2	Юридический адрес организации-заказчика	
3	ИНН	
4	Контактное лицо заказчика ФИО, должность	
5	Контактный телефон, факс	

Описание выполненных работ в процессе предоставления услуги:

Перечень приложенных файлов

№	Название файла	Назначение файла	Расширение файла

Приложение № 7
к Регламенту предоставления
государственных услуг(работ)
КГАУ «КРИТБИ»

Форма предоставления данных в отчет по государственному заданию по услуге:

Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и
среднего предпринимательства (инжиниринговые услуги, услуги
прототипирования)

Наименование МСП	ИНН	Дата и номер сопроводительного письма	Человеко- часов

ФОРМА АНКЕТЫ

**Опрос удовлетворенности субъектов малого предпринимательства качеством оказания
государственной услуги**

**«Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и среднего
предпринимательства (инжиниринговые услуги, услуги прототипирования)»**

1. Являетесь ли Вы резидентом КГАУ «КРИТБИ»?

☐ Да

☐ Нет

2. Юридическое лицо/ИП

3. Адрес электронной почты, телефон

4. Укажите насколько Вы удовлетворены качеством предоставленной услуги
инжиниринга или прототипирования?

- 5 - услуги были получены в полном объеме с высоким качеством
- 4 - услуга получена не в полном объеме с приемлемым качеством
- 3 - хотелось услышать более развернутый ответ
- 2 - консультация была проведена на низком уровне
- 1 - не удовлетворен

5. Насколько вы удовлетворены работой сотрудников КГАУ «КРИТБИ» при
получении услуги?

- 5 - абсолютно доволен
- 4 - хорошо выполняют свою работу, но есть небольшие замечания
- 3 - в целом, удовлетворительно
- 2 - ожидал большего
- 1 – разочарован

6. Насколько быстро вы получили необходимую информацию или услугу?

- 5 - необходимая информация была получена сразу
- 4 – запрос предполагал время на подготовку, поэтому услуга оказана
- 3 - долго ожидал ответа
- 2 - возникла необходимость повторного запроса
- 1 - ответ не был получен

Согласие на обработку персональных данных

☐ Да

☐ Нет

Подпись

Приложение № 9
к Регламенту предоставления
государственных услуг(работ)
КГАУ «КРИТБИ»

Форма Карты работ по сертификации, стандартизации и испытаниям

1 Название компании и регистрационная информация

Наименование компании	Идентификационный номер налогоплательщика	Контактная информация

2 Характеристика продукции

Наименование продукции	Область применения продукции

**3 Работы по созданию необходимых документов для выхода и обращения
продукции на рынке**

№ пп	Наименование этапа	Наименование работы	Наименование нормативно- технического документа, который необходимо получить	Наименование компетентной организации, оказывающей услуги в сфере технического регулирования

Приложение № 10
к Регламенту предоставления
государственных услуг(работ)
КГАУ «КРИТБИ»

Форма предоставления данных в отчет по выполнению государственного задания
по услуге:

Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и
среднего предпринимательства (услуги сертификации, стандартизации, испытаний)

Наименование МСП	Дата и номер сопроводительного письма	ч/часы

**Анкета удовлетворенности субъектов малого предпринимательства
качеством оказания государственной услуги**

**«Предоставление иных мер государственной поддержки субъектам малого и
среднего предпринимательства (услуги сертификации, стандартизации,
испытаний)»**

1. Являетесь ли Вы резидентом КГАУ «КРИТБИ»?

☐ Да

☐ Нет

2. Юридическое лицо/ИП

3. Адрес электронной почты, телефон

4. Укажите насколько Вы удовлетворены качеством предоставленных услуг?

- 5 - услуги были получены в полном объеме с высоким качеством
- 4 - услуга получена не в полном объеме с приемлемым качеством
- 3 - хотелось услышать более развернутый ответ
- 2 - консультация была проведена на низком уровне
- 1 - не удовлетворен

5. Насколько вы удовлетворены работой сотрудников КГАУ «КРИТБИ» при получении услуги?

- 5 - абсолютно доволен
- 4 - хорошо выполняют свою работу, но есть небольшие замечания
- 3 - в целом, удовлетворительно
- 2 - ожидал большего
- 1 – разочарован

10. Посоветовали бы Вы нас своим коллегам и знакомым?

- 5 - качеством доволен и обязательно рекомендую своим коллегам и знакомым
- 4 – возможно, порекомендую своим коллегам и знакомым
- 3 - сомневаюсь, что буду рекомендовать
- 2 - не порекомендую
- 1 - настоятельно рекомендую не обращаться

Согласие на обработку персональных данных

☐ Да ☐ Нет

Подпись