



Департамент финансов и экономики
Ненецкого автономного округа

ПРИКАЗ

от 20 февраля 2025 г. № 5-о
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении методики оценки показателя
«Уровень удовлетворенности потенциальных
и действующих субъектов малого и среднего
предпринимательства, получивших услуги
организаций инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего предпринимательства
Ненецкого автономного округа»**

В соответствии с пунктом 16 Положения об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288 и в целях реализации федерального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» национального проекта «Эффективная и конкурентная экономика», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ненецкого автономного округа» согласно Приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу дня его официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 1 февраля 2025 года.

Заместитель губернатора
Ненецкого автономного округа
руководитель Департамента
финансов и экономики
Ненецкого автономного округа



С.В. Михайлов

Приложение
к приказу Департамента
финансов и экономики
Ненецкого автономного округа
от 20.02.2025 № 5-о
«Об утверждении методики оценки
показателя «Уровень
удовлетворенности потенциальных
и действующих субъектов малого
и среднего предпринимательства,
получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего
предпринимательства Ненецкого
автономного округа»

**Методика
оценки показателя «Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих субъектов малого
и среднего предпринимательства, получивших услуги
организаций инфраструктуры поддержки субъектов
малого и среднего предпринимательства Ненецкого
автономного округа»**

**Раздел I
Общие положения**

1. Методика расчета удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП), получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов МСП Ненецкого автономного округа (далее – методика), разработана на основании приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 851 «Об утверждении методики расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов МСП, осуществляющих деятельность в промышленных (индустриальных) парках, технопарках, бизнес-парках, а также получивших услуги иных организаций инфраструктуры поддержки субъектов МСП» федерального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» национального проекта «Эффективная и конкурентная экономика» и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 30 октября 2024 г. № 684.

2. Целью настоящей методики является определение уровня удовлетворенности субъектов МСП качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых организациями инфраструктуры поддержки субъектов МСП Ненецкого автономного округа.

3. Методика устанавливает порядок проведения оценки уровня удовлетворенности субъектов МСП качеством предоставления услуг и мер поддержки (далее – уровень удовлетворенности) по итогам опроса респондентов – заявителей (получателей) услуг и мер поддержки, оказываемых организациями инфраструктуры поддержки субъектов МСП Ненецкого автономного округа (далее – организации инфраструктуры).

Раздел II Основные определения

4. Для целей настоящей методики используются следующие понятия и определения:

1) респондент – субъект МСП (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), сведения о котором содержатся в едином реестре субъектов МСП на дату оказания услуги, либо потенциальный субъект МСП – физическое лицо, заинтересованное в начале осуществления предпринимательской деятельности;

2) организации инфраструктуры – организации Ненецкого автономного округа, оказывающие услуги и меры поддержки субъектам МСП и потенциальным субъектам МСП, такие как:

МКК Фонд поддержки предпринимательства и предоставления гарантий Ненецкого автономного округа (центр поддержки экспорта, микрофинансовые организации, региональные гарантийные организации);

АО «Центр развития бизнеса НАО» (центр поддержки предпринимательства, центр кластерного развития);

3) качество предоставления услуг и мер поддержки организациями инфраструктуры – соответствие оценки качества, позволяющее судить о степени удовлетворенности получателей услуг и мер поддержки;

4) шкала оценки – шкала, выраженная в цифровой форме, в диапазоне от 1 до 5 баллов, на основе которой определяется степень удовлетворенности респондентов, что позволяет максимально дифференцировать негативное и позитивное отношение к полученной услуге и зафиксировать его в ответах респондентов: 5 – «отлично», 4 – «хорошо», 3 – «удовлетворительно», 2 – «плохо», 1 – «очень плохо».

Раздел III Порядок проведения оценки уровня удовлетворенности

5. Оценка уровня удовлетворенности проводится на основе персонального опроса респондентов.

6. Опрос респондентов.

Опрос проводится среди субъектов МСП и потенциальных субъектов МСП, получивших услуги и меры поддержки в организациях инфраструктуры в течение отчетного периода.

Отчетный период устанавливается равным календарному месяцу. Опрос проводится ежемесячно в срок до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

Участие респондента в опросе является добровольным.

7. Проведение опроса.

Опрос может проводиться в письменной или электронной форме, а также посредством телефонных интервью.

В ходе опроса респондентам предлагается оценить качество предоставленной им услуги сотрудниками организаций инфраструктуры по шкале от 1 до 5 баллов.

Организации инфраструктуры самостоятельно определяют форму опроса.

Количество оценок, полученных по итогам опросов за календарный год должно составлять не менее 30% от общего количества услуг, оказанных организациями инфраструктуры за календарный год.

8. Представление результатов.

Результаты опроса оформляются в виде отчета, который включает в себя информацию за отчетный месяц:

общее количество оказанных услуг;

количество опрошенных респондентов;

общее количество полученных оценок;

общее количество оценок «3», «4», «5»;

количество респондентов, поставивших оценку «1»;

количество респондентов, поставивших оценку «2»;

количество респондентов, поставивших оценку «3»;

количество респондентов, поставивших оценку «4»;

количество респондентов, поставивших оценку «5».

Отчет представляется в Департамент финансов и экономики Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) не позднее 3 числа месяца, следующего за отчетным по форме, представленной в Приложении 1.

Департамент формирует сводный отчет по форме, представленной в Приложении 2.

Приложение № 1
к Методике оценки показателя
«Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих
субъектов малого и среднего
предпринимательства, получивших
услуги организаций
инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего
предпринимательства Ненецкого
автономного округа»

Отчет о результатах опроса
потенциальных и действующих субъектов малого
и среднего предпринимательства относительно уровня
удовлетворенности качеством предоставленной услуги
сотрудниками организаций инфраструктуры

Наименование организации инфраструктуры поддержки за месяц, год

Наименование показателя	Количество, ед.
общее количество оказанных услуг	
количество опрошенных респондентов за отчетный месяц всего	
общее количество полученных оценок	
общее количество оценок «3», «4», «5»	
количество респондентов, поставивших оценку «1»	
количество респондентов, поставивших оценку «2»	
количество респондентов, поставивших оценку «3»	
количество респондентов, поставивших оценку «4»	
количество респондентов, поставивших оценку «5»	

Приложение № 2
к Методике оценки показателя
«Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих субъектов
малого и среднего предпринимательства,
получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки субъектов
малого и среднего предпринимательства
Ненецкого автономного округа»

Организации инфраструктуры	Общее количество полученных оценок	Общее количество оценок «3», «4», «5»	УП в %*	Количество 5	Количество 4	Количество 3	Количество 2	Количество 1
1	2	3	4	5	6	7	8	9
МКК Фонд поддержки предпринимательства и предоставления гарантий Ненецкого автономного округа в том числе:								
<i>ЦПЭ</i>								
<i>МФО</i>								
<i>РГО</i>								
АО «Центр развития бизнеса НАО» в том числе:								
<i>ЦПП</i>								
<i>ЦКР</i>								
ИТОГО								

* УП в % – показатель удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, процентов (расчет: $УП = (гр.3/гр2) * 100\%$).