



КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО, СРЕДНЕГО БИЗНЕСА И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28 04 2021 года

№ 93

Об утверждении Методических рекомендаций к проведению Рейтинга деловой активности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области

В соответствии с пунктом 3.1.22. Положения о комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области (далее – Комитет), утвержденного постановлением Правительства Ленинградской области от 20.11.2017 № 480, в целях формирования стимула организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области, к оказанию качественной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства Ленинградской области, физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также предоставления данных по показателю 19.2. Перечня показателей оценки результативности деятельности глав администраций муниципальных районов и городского округа Ленинградской области «Рейтинг 47», утвержденного постановлением Губернатора Ленинградской области от 12.03.2018 № 10-пг (далее – Перечень):

1. Утвердить Методические рекомендации к проведению Рейтинга деловой активности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области (далее – Рейтинг, Методические рекомендации, организации инфраструктуры) согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Фонду «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания» (далее – Фонд) как единому органу управления организациями инфраструктуры ежегодно:
проводить Рейтинг на основе Методических рекомендаций;

представлять в Комитет результаты Рейтинга и аналитическую информацию о деятельности организаций инфраструктуры не позднее 20 января года, следующего за отчетным годом.

3. Начальнику отдела развития малого и среднего бизнеса Комитета ежегодно до 25 января года, следующего за отчетным годом, представлять в комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области информацию по достигнутым значениям показателя 19.2. Перечня на основе результатов Рейтинга.

4. Распоряжение от 25 мая 2020 года № 106 «Об утверждении Методических рекомендаций к проведению Рейтинга деловой активности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области» признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель комитета
по развитию малого, среднего бизнеса
и потребительского рынка
Ленинградской области



С. Нерушай

УТВЕРЖДЕНЫ

распоряжением комитета
по развитию малого, среднего бизнеса
и потребительского рынка
Ленинградской области

от 20.11 года № 93

**Методические рекомендации
к проведению Рейтинга деловой активности организаций, образующих
инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего
предпринимательства Ленинградской области**

Методика рейтингования разработана в целях анализа и мониторинга деятельности организаций, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области муниципального уровня.

I. АЛГОРИТМ РЕЙТИНГОВАНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Предметом рейтингования являются организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области (далее – ОИП).

Периодом рейтингования считается оцениваемый год.

В случае наличия на территории муниципального образования (городского округа) двух и более ОИП в «Рейтинге 47» учитывается наивысший показатель интегральной оценки эффективности деятельности ОИП муниципального района (городского округа).

Рейтингование ОИП включает следующие этапы:

1. Сбор данных, необходимых для формирования объективной части оценки деятельности ОИП (Таблица 1).
2. Сбор данных, необходимых для формирования субъективной части оценки деятельности ОИП, посредством проведения контрольной закупки и опроса получателей услуг (Таблица 2);
3. Расчет интегрального показателя оценки эффективности для каждой ОИП (Формула 1);
4. Внесение полученных данных в сводную таблицу результатов интегральной оценки эффективности деятельности ОИП (Таблица 3) и их ранжирование;
5. Анализ результатов ранжирования.

В методических рекомендациях используются следующие понятия:

1. Деловая активность ОИП – деятельность, осуществляемая ОИП в рамках своих полномочий.
2. Интегральная оценка эффективности деятельности ОИП – показатель, отражающий эффективность деятельности ОИП на основе достижения объективных и субъективных показателей.
3. Рейтингование – процесс составления рейтинга ОИП на основе интегрального показателя оценки эффективности их деятельности.
4. Субъекты МСП – совокупность субъектов малого и среднего предпринимательства, включенных в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.
5. Самозанятые – физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

II. РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

В основе построения рейтинга лежит ранжирование результатов интегральной оценки эффективности для каждой ОИП на основе оценки объективных критериев, включающей в себя оценку фактических результатов деятельности, и субъективных критериев, включающих оценку посредством контрольной закупки и оценку посредством опроса получателей услуг. Интегральная оценка эффективности деятельности C_p является аддитивным числовым показателем, лежащим на отрезке $[0;1]$, и определяется следующим образом:

(Формула 1)

$$C_p = \frac{\sum_n (m_n \times l_n)_n}{100} \times 0.8 + \frac{S}{\max S} \times 0.2$$

где:

l_n – весовой коэффициент, соответствующий критерию n ;

S – субъективная часть оценки (Таблица 2);

$\max S$ – максимальный возможный балл субъективной части оценки;

m_n – показатель по критерию объективной части оценки (Таблица 1).

Под оцениваемым периодом понимается временной интервал деятельности ОИП, который подвергается оценке. Для рейтинга ОИП за оцениваемый период принимается 1 календарный год.

Таблица данных, необходимых для формирования объективной части оценки на основе результатов деятельности (Таблица 1), заполняется на основе данных единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства (ФНС России), единой автоматизированной информационной системы учета услуг субъектам малого и среднего предпринимательства (АИС), оператором которой является Фонд «Фонд поддержки предпринимательства и промышленности Ленинградской области, микрокредитная компания», других источников, за исключением данных пункта 10 Таблицы 1.

Информация по пункту 10 Таблицы 1 заполняется на основе справки, предоставленной ОИП за подписью директора и главного бухгалтера.

Таблица 1

Данные, необходимые для формирования объективной части оценки

№ п/п (n)	Наименование критерия	Способ определения критерия	Весовой коэффициент (l)	Количественное значение показателя (m)
1.	Количество субъектов МСП в муниципальном районе, обратившихся в ОИП	Отношение количества уникальных субъектов МСП, обратившихся в ОИП к общему количеству субъектов МСП в муниципальном районе (городском округе) (данные Единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства ФНС России по состоянию на 31 декабря оцениваемого года), %	0,2	
2.	Количество субъектов МСП, самозанятых, физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, принявших участие в мероприятиях ОИП за оцениваемый период (участие в конференциях, семинарах, выставках, круглых столах и пр.)	Количество неуникальных представителей субъектов МСП, самозанятых, физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности, принявших участие в мероприятиях ОИП (без учета обучающих мероприятий и консультаций), за оцениваемый период к общему количеству субъектов МСП и самозанятых (в сумме) в муниципальном районе (городском округе), %	0,08	
3.	Количество субъектов МСП, самозанятых, физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской	Количество неуникальных представителей субъектов МСП, самозанятых, физических лиц, заинтересованных в начале осуществления предпринимательской деятельности в	0,08	

	деятельности в муниципальном районе (городском округе), прошедших обучение, организованное ОИП	муниципальном районе (городском округе), прошедших обучение, организованное ОИП, за оцениваемый период к общему количеству субъектов МСП и самозанятых (в сумме) в муниципальном районе (городском округе), %		
4.	Количество вновь созданных субъектов МСП и зарегистрированных самозанятых, обратившихся в ОИП	Количество вновь созданных субъектов МСП и зарегистрированных самозанятых к общему количеству обратившихся в ОИП в течение оцениваемого периода (в сумме), в муниципальном районе (городском округе), %	0,15	
5.	Количество услуг, предоставленных ОИП субъектам МСП, самозанятым, физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности	Отношение количества не уникальных услуг, предоставленных ОИП субъектам МСП, самозанятым, к общему количеству работников ОИП по штатному расписанию, %	0,1	
6.	Популярность информационного портала ОИП в сети «Интернет»	Отношение количества просмотров сайта ОИП (поддомена 813.ru) к численности населения муниципального района (городского округа) по состоянию на 31 декабря оцениваемого года, %	0,1	
7.	Активность в социальных сетях	Отношение количества подписчиков во всех социальных сетях ОИП (ВКонтакте, Одноклассники, Instagram, Facebook и др. в сумме) к численности населения муниципального района (городского округа) по состоянию на 31 декабря оцениваемого года, %	0,08	
8.	Количество субъектов МСП в расчете на 1 тыс. человек населения муниципального района (городского округа)	Количество субъектов МСП в расчете на 1 тыс. человек населения в муниципальном районе (городском округе) в процентном соотношении, %	0,05	
9.	Количество рабочих мест, созданных субъектами МСП, к общей среднесписочной численности работников в муниципальном районе (городском округе)	Отношение численности занятых в субъектах МСП в муниципальном районе (городском округе), к общей среднесписочной численности работников в муниципальном районе (городском округе) по состоянию на 31 оцениваемого года, %	0,1	
10.	Объем полученных собственных средств и средств местных бюджетов в общем объеме финансирования ОИП	Сумма собственных средств (проценты от микрозаймов, доходы от бизнес-инкубаторов, платных услуг) и средств местных бюджетов (субсидии) к общему объему финансирования ОИП (субсидии из местных бюджетов, субсидии бюджета Ленинградской области, доходы от платных услуг, финансирование из иных источников), %	0,06	

Таблица данных, необходимых для формирования субъективной части оценки на основе контрольной закупки и опроса предпринимателей, обратившихся в ОИП (Таблица 2), заполняется, исходя из информации, полученной в процессе анкетирования и опроса в соответствии с Приложением 1 и Приложением 2. Расчет S производится по следующей формуле:

(Формула 2)

$$S = \frac{\sum w s_w}{\max w} + \frac{\sum q s_q}{\max q}$$

где:

s_w – оценка на основе контрольной закупки;

s_q – оценка на основе опроса предпринимателей, обратившихся в ОИП.

Разность шкал оценки обусловлена временем, прошедшим с момента получения услуг в ОИП: представители контрольной закупки могут более детально дать обратную связь по получению услуги, нежели те, кто получал ее какое-то время назад.

Согласно сформулированным условиям оценки, максимальное возможное количество баллов субъективной части оценки $\max S = 15$.

Полученные в ходе опроса комментарии можно использовать для формирования рекомендаций по улучшению работы соответствующим ОИП.

Таблица 2

Данные, необходимые для формирования субъективной части оценки на основе контрольной закупки и опроса предпринимателей

№п/п (w,q)	Наименование вопроса S	Оценка на основе контрольной закупки (s_w)	Оценка на основе опроса предпринимателей, обратившихся в ОИП (s_q)
1	Оцените количество и качество информации об организации инфраструктуры поддержки и предоставляемых ей услугах в интернете		
2	Были ли Вы удовлетворены телефонным разговором с оператором организации инфраструктуры поддержки?		
3	Оцените условия предоставления услуг в офисе ОИП (наличие мест для ожидания, наличие воды, wi-fi)		
4	Оцените качество предоставляемых услуг и		

	работу специалистов (доброжелательность, заинтересованность и др.)		
5	Оцените компетентность сотрудников, предоставляющих услуги		
6	Были ли Вы удовлетворены сроком оказания услуги?		
7	Оцените пользу Вашему предприятию от обращения в организацию инфраструктуры поддержки и предоставления услуг		

Таблица 3

Сводная таблица результатов интегральной оценки эффективности

№п/п (р)	Наименование ОИП	Адрес	Интегральная оценка эффективности деятельности Сп
1			
2			
3			

III. АЛГОРИТМ КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ В ОИП

Целью контрольной закупки является получение субъективной оценки обслуживания в ОИП посредством обращения в ОИП с целью консультации по получению услуг конкретного вида.

Алгоритм осуществления контрольной закупки:

1. Поиск информации, связанной с интересующей ОИП: расположение ОИП, график работы, перечень предоставляемых услуг.
2. Получение необходимой информации по интересующему перечню услуг посредством телефонного звонка в ОИП.
3. Получение интересующей услуги в ОИП.
4. Заполнение чек-листа тайного покупателя (Приложение 1).

Алгоритм личного обращения в ОИП:

1. Представиться (поприветствовать, сообщить имя, информацию об организации, которую представляет тайный покупатель, о занимаемой должности в ней).
2. Изложить суть обращения.
3. Получить услугу.
4. Попрощаться.

Перечень услуг, по которым осуществляется консультация:

1. Консультация на предмет знакомства с центром поддержки.
2. Обучение.
3. Получение микрозайма.

4. Получение субсидии.
5. Получение гранта.
6. Подготовка документации.

Участников группы контрольной закупки предлагается формировать из числа субъектов МСП.

IV. ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ ОИП

Критерии отбора участников для формирования выборки:

- лица старше 18 лет;
- обращение в ОИП в течение оцениваемого периода.

Форма Анкеты для проведения опроса приведена в Приложении 2.

Для удобства сбора и обработки информации предлагается формировать анкеты и осуществлять опрос посредством интернет-площадок проведения опросов (Google Формы, Yandex Формы, SurveyMonkey и т.д.)

Полученные данные по трем аспектам интегральной оценки, а также их критериям, можно использовать для определения проблем и принятия соответствующих управленческих решений.

Приложение 1

Чек-лист для проведения контрольной закупки в ОИП

1. Укажите муниципальный район (городской округ), в котором Вы обращались в организацию инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства: _____.

2. Оцените следующие пункты по шкале от 0 (совсем плохо) до 5 (превосходно) и по желанию оставьте комментарий:

Наименование пункта	Балл	Комментарии
Оцените количество и качество информации об организации инфраструктуры поддержки и предоставляемых ей услугах в интернете (1 – очень низкое, 2 – низкое, 3 – удовлетворительное, 4 – хорошее, 5 – очень высокое)		
Были ли Вы удовлетворены телефонным разговором с оператором организации инфраструктуры поддержки? (1 – лучше бы не звонил, 2 – не удовлетворен, 3 – частично удовлетворен, 4 – удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)		

Оцените условия предоставления услуг в офисе ОИП (наличие мест для ожидания, наличие воды, wi-fi) (1 – никаких условий, 2 - очень неудобно, 3 – можно лучше, 4 – хорошие условия, 5 – очень удобно)		
Оцените качество предоставляемых услуг и работу специалистов (доброжелательность, заинтересованность и др.) (1 – очень плохо, 2 – плохо, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично)		
Оцените компетентность сотрудников, предоставляющих услуги (1 – очень низкая, 2 – низкая, 3 – удовлетворительная, 4 – хорошая, 5 - очень высокая)		
Были ли Вы удовлетворены сроком оказания услуги? (1 – услуга не была оказана, 2 - совсем не удовлетворен, 3 – удовлетворен частично, 4 – удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен)		
Оцените пользу Вашему предприятию от обращения в организацию инфраструктуры поддержки и предоставления услуг (от 1 – пустая трата времени, 2 – практически никакой, 3 – не жалею, что обратился, 4 – помогло решить некоторые вопросы, 5 – помогло решить важные проблемы)		

Дата закупки « ____ » _____ 20____

ФИО закупщика _____

(подпись)

Приложение 2

Анкета для опроса предпринимателей, обратившихся в ОИП

Здравствуйте! Просим Вас пройти небольшой опрос на тему оценки Организации инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства в Вашем районе (городском округе). Это займет не больше 5 минут. Спасибо!

1. Вы обращались в организацию инфраструктуры поддержки в текущем году?

- Да
- Нет

2. Укажите муниципальный район (городской округ), в котором Вы обращались в организацию инфраструктуры поддержки _____

3. Оцените количество и качество информации в сети «Интернет» об организации инфраструктуры поддержки и предоставляемых ею услугах (1 - очень низкое, 5 - очень высокое)

- 1
- 2
- 3
- 4

• 5

4. Были ли Вы удовлетворены телефонным разговором с оператором организации инфраструктуры поддержки? (1 - не удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Оцените условия предоставления услуг в офисе ОИП (наличие мест для ожидания, наличие воды, wi-fi) (1 - очень неудобно, 5 - очень удобно)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Укажите, что с Вашей точки зрения, способно повысить уровень условий предоставления услуг и комфорта в офисе и в какой мере?

7. Оцените качество предоставляемых услуг и работу специалистов (компетентность, доброжелательность, заинтересованность и др.) (1 - очень плохо, 5 - превосходно)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Удовлетворены ли Вы сроком оказания услуги? (1 - совсем не удовлетворен; 5 – полностью удовлетворен)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Оцените пользу Вашему предприятию от обращения в организацию инфраструктуры поддержки и предоставленных услуг (от 1 – пустая трата времени; до 5 – помогло решить важные проблемы)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5