



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО И ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ЭКОНОМИКА А, МОХК А КХИОРАН
МИНИСТЕРСТВО**

П Р И К А З

от «03» 04 2025

г. Грозный

№ 12-н

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

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2024 года № 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 », в целях реализации регионального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы (Чеченская Республика)», обеспечивающего достижение показателей и мероприятий (результатов) федерального проекта, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую методику расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики».

2. Начальнику Государственного казенного учреждения «Управление по обеспечению деятельности Министерства экономического и территориального развития Чеченской Республики» обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства экономического и территориального развития Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра экономического и территориального развития Чеченской Республики Бакаева А.А.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2025 года.

Заместитель
Председателя Правительства
Чеченской Республики – министр

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Cyrillic letters, likely 'ШП' followed by a surname.

Р.Р. Шаптукаев

Приложение
к приказу Министерства
экономического и
территориального развития
Чеченской Республики

от 03.04.2025 № 12-12

**Методика
расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных
и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства,
получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов
малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики»**

I. Общие положения

1.1. Настоящая методика расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики» (далее - показатель) разработана на основании приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2024 года № 851 в целях расчета показателя «Уровень удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих деятельность в промышленных (индустриальных) парках, технопарках, бизнес-парках, а также получивших услуги иных организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства» федерального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» национального проекта «Эффективная и конкурентная экономика».

1.2. Показатель характеризует отношение положительных оценок оказанных услуг потенциальным и действующим субъектам малого и среднего предпринимательства организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства к общему количеству оценок оказанных услуг потенциальным и действующим субъектам малого и среднего предпринимательства организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.3. Министерство экономического и территориального развития Чеченской Республики (далее - Министерство) является ответственным за формирование и предоставление информации по показателю (данных для расчета показателя) в Министерство экономического развития Российской Федерации не позднее 3-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем.

1.4. Расчет показателя осуществляется Министерством в соответствии с алгоритмом расчета, приведенным в настоящей методике, и на основе значений компонентов показателя, представленных в соответствии с настоящей методикой.

Компоненты показателя формируются на основе представленных данных организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики.

1.5. Показатель рассчитывается в целом по Чеченской Республике.

1.6. Отчетным периодом является месяц, год.

Показатель формируется по состоянию на конец отчетного месяца нарастающим итогом с начала календарного года.

1.7. Значение показателя за год принимается равным значению показателя по состоянию на последний месяц отчетного года.

1.8. При расчете показателя за единицу измерения принимается процент.

1.9. Для целей настоящей методики используются следующие понятия:

субъекты малого и среднего предпринимательства - юридические лица и индивидуальные предприниматели, сведения о которых содержатся в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

потенциальные субъекты малого и среднего предпринимательства - физические лица, заинтересованные в начале осуществления предпринимательской деятельности;

респонденты - субъекты малого и среднего предпринимательства и потенциальные субъекты малого и среднего предпринимательства, получившие услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики;

организации инфраструктуры - организации инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики, оказывающие услуги и меры поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и потенциальным субъектам малого и среднего предпринимательства:

АНО «Центр «Мой бизнес» Чеченской Республики»;

Микрокредитная компания — Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства Чеченской Республики;

Микрокредитная компания «Фонд кредитования субъектов предпринимательства в Чеченской Республике»;

Микрокредитная компания «Микрофинансовый фонд Чеченской Республики»;

Некоммерческая унитарная организация «Гарантийный фонд Чеченской Республики»;

АО «Чеченнефтехимпром»;

ООО «Агромир-Лидер»;

шкала оценки - шкала, выраженная в цифровой форме, в диапазоне от 1 до 5 баллов, на основе которой определяется степень удовлетворенности респондентов:

5 — «отлично», 4 — «хорошо», 3 — «удовлетворительно», 2 — «плохо», 1 - «очень плохо».

II. Порядок получения данных для расчета показателя

2. Получение данных для расчета показателя проводится на основе персонального опроса респондентов.

2.1. Опрос проводится среди субъектов малого и среднего предпринимательства и потенциальных субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги и меры поддержки в организациях инфраструктуры в течение отчетного периода.

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

2.3 Опрос может проводиться в письменной или электронной форме.

2.4 Опрос проводится по форме согласно приложению 2 к настоящей методике.

2.5 Организации инфраструктуры обязаны вести учет респондентов по форме согласно приложению 1 к настоящей методике.

2.6 Количество оценок, полученных по итогам опросов за календарный год должно составлять не менее 80% от общего количества услуг, оказанных организациями инфраструктуры за календарный год.

2.7 В ходе опроса респондентам предлагается оценить качество предоставленных им услуг по шкале оценки, учитывая следующие критерии:

- доступность информации об услугах: оценка доступности и полноты информации о предоставляемых услугах, а также удобство поиска этой информации;

- полнота и актуальность информации: оценка соответствия полученной информации ожиданиям респондента, а также её актуальности на момент обращения;

- оперативность ответа на запросы: оценка времени, затраченного на получение ответа на запрос, а также оперативность решения возникающих вопросов;

- компетентность сотрудников: оценка профессионализма и квалификации сотрудников, их способности предоставить исчерпывающую информацию и помощь;

- удобство взаимодействия: оценка удобства каналов связи с организацией инфраструктуры, а также простота процедур подачи заявок и получения результатов.

- результативность полученных услуг: оценка того, насколько полученные услуги помогли решить проблемы или задачи респондента.

2.8. Результаты опроса оформляются в виде отчета, который включает в себя:

- количество опрошенных респондентов за отчетный месяц всего;
- 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»;

2.9. Отчет представляется в Министерство за подписью руководителя организации инфраструктуры не позднее 1-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным по форме согласно приложению 3 к настоящей методике.

III. Порядок расчета показателя

3.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$\text{УП сводный} = \frac{K_{\text{и}}}{O_{\text{и}}} \times 100\%$$

где:

УП сводный - показатель удовлетворенности потенциальных и действующих субъектов малого и среднего предпринимательства, получивших услуги организаций инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, процентов;

$K_{\text{и}}$ - общее количество оценок «3», «4» и «5» (по пятибалльной шкале) качества оказанных услуг в иных организациях инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, полученных в результате опроса, за отчетный период, единиц;

$O_{\text{и}}$ - общее количество оценок по пятибалльной шкале качества оказанных услуг в иных организациях инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, полученных в результате опроса, за отчетный период, единиц.

Приложение № 1
к методике расчета показателя
«Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих
субъектов малого и среднего
предпринимательства,
получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего
предпринимательства

Реестр респондентов, участвовавших в опросе об уровне
удовлетворенности качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых
наименование организации инфраструктуры

№ п/п	Дата прохождения опроса	Наименование для юридического лица / ФИО для индивидуального предпринимателя (физического лица)	ИНН	Статус (субъект МСП/ потенциальный субъект МСП)

Руководитель организации инфраструктуры

(должность, наименование организации)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 2
к методике расчета показателя
«Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих
субъектов малого и среднего
предпринимательства,
получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего
предпринимательства

Форма опроса респондентов об уровне удовлетворенности
качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых
наименование организации инфраструктуры

Просим Вас оценить качество услуг нашей организации, учитывая следующие критерии: доступность информации, актуальность данных, скорость ответов, уровень компетенции сотрудников, удобство взаимодействия и эффективность оказанных услуг.

Полученные сведения будут использованы для улучшения качества выполнения работ и анализа эффективности системы менеджмента.

Сведения о респонденте:

Наименование для юридического лица/ ФИО для индивидуального предпринимателя (физического лица)	ИНН

Оцените качество ☐ 5 – Отлично
полученных услуг ☐ 4 – Хорошо
(по шкале от 1 до 5) ☐ 3 – Удовлетворительно

☐ 2 – Неудовлетворительно

☐ 1 – Очень плохо

Руководитель организации/

Индивидуальный предприниматель/

Физическое лицо

(должность, наименование организации)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 3
к методике расчета показателя
«Уровень удовлетворенности
потенциальных и действующих
субъектов малого и среднего
предпринимательства,
получивших услуги организаций
инфраструктуры поддержки
субъектов малого и среднего
предпринимательства

Отчет о результатах опроса потенциальных и действующих субъектов
малого и среднего предпринимательства относительно уровня
удовлетворенности качеством оказанных услуг организацией
наименование организации инфраструктуры поддержки
за месяц, год

Наименование показателя	Количество, ед.
Количество опрошенных респондентов за отчетный месяц всего, из них:	
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»	

Руководитель организации инфраструктуры _____

(должность, наименование организации)

(подпись)

(Ф.И.О.)