



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЭКОНОМ ЛНР)**

П Р И К А З

«23» января 2025 г.

г. Луганск

№ 4/09

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 Луганской Народной Республики»

В целях расчета компонентов 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», в соответствии с подпунктом 3.1.14 пункта 3.1 Положения о Министерстве экономического развития Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 09.06.2023 № УГ-58/23 (с изменениями), 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 Луганской Народной Республики».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
министра экономического развития
Луганской Народной Республики

Л.А. Фоменко

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
экономического развития
Луганской Народной Республики
от «23» Инваря 2025 г. № 4/09

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

I. Общие положения

1.1. Настоящая методика разработана с целью определения уровня удовлетворенности субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП) качеством услуг и мер поддержки, предоставляемых организациями инфраструктуры поддержки субъектов МСП Луганской Народной Республики (далее – организации инфраструктуры).

1.2. Настоящая 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.

II. Основные понятия и определения

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

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.

Организации инфраструктуры – организации Луганской Народной Республики, оказывающие услуги и меры поддержки субъектам МСП и потенциальным субъектам МСП:

- Некоммерческая организация «Фонд поддержки предпринимательства Луганской Народной Республики»;
- Некоммерческая организация микрокредитная компания «Фонд микрофинансирования Луганской Народной Республики»;
- Некоммерческая организация «Гарантийный фонд Луганской Народной Республики».

Качество предоставления услуг и мер поддержки организациями инфраструктуры – соответствие оценки качества, позволяющее судить о степени удовлетворенности получателей услуг и мер поддержки.

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 негативные и идеальные ситуации в сознании и ответах респондентов: 5 – «отлично», 4 – «хорошо», 3 – «удовлетворительно», 2 – «плохо», 1 – «очень плохо».

III. Порядок проведения оценки уровня удовлетворенности

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

3.1. Опрос респондентов.

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

3.1.2. Отчетный период устанавливается равным календарному месяцу. Опрос проводится ежемесячно в срок до первого числа месяца, следующего за отчетным.

3.2. Формирование выборки респондентов.

3.2.1. Выборка формируется случайным образом из числа субъектов МСП, зарегистрированных в Едином реестре субъектов МСП на момент оказания услуги и меры поддержки, и потенциальных субъектов МСП, получивших услугу.

3.2.2. Размер выборки составляет не менее 100 респондентов.

3.3. Проведение опроса.

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

3.3.2. Организации инфраструктуры обязаны вести реестр респондентов по форме согласно приложению № 1.

3.3.3. 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.

3.4. Представление результатов.

3.4.1. 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»;

3.4.2. Сводный отчет организаций инфраструктуры формирует единый орган управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов МСП в Луганской Народной Республике по форме согласно приложению № 2.

3.4.3. Сводный отчет представляется в Министерство экономического развития Луганской Народной Республики за подписью руководителя единого органа управления организациями, образующими инфраструктуру поддержки субъектов МСП в Луганской Народной Республике не позднее второго рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

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 Луганской Народной
Республики», утвержденной приказом
Министерства экономического развития
Луганской Народной Республики
от «23» *января* 2025 г. № *4/сд*

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

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

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 Луганской Народной
Республики», утвержденной приказом
Министерства экономического развития
Луганской Народной Республики
от «23» *января* 2025 г. № *4109*

Сводный отчет о результатах опроса потенциальных и действующих субъектов
малого и среднего предпринимательства относительно уровня
удовлетворенности качеством оказанных услуг организациями инфраструктуры

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»	