	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			1	25



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
 КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ
 ЦЕНТР РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И
 МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ


Утверждаю:
 Генеральный директор
 автономной некоммерческой
 организации «Красноярский краевой
 центр развития бизнеса
 и микрокредитная компания»


 П.В. Кириллов

Приложение № 2
 к Регламенту оказания услуг
 в Центре «Мой бизнес» от 26.02.2026
 (в редакции приказа
 от «25» июня 2026 № 23-пр)

**Правила
 предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом
 бизнес-окна Центра «Мой бизнес»**

г. Красноярск, 2026 г.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			2	25

1. Термины и определения

КИО – Консультационно-информационный отдел АНО «ККЦРБ МКК».

Правила – правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес».

2. Управление качеством

2.1. Цель управления качеством – достижение максимального соответствия уровня работы специалистов Центра «Мой бизнес» настоящим Правилам.

2.2. Непосредственное управление качеством осуществляет руководитель КИО и его заместители, отвечающие за работу с Заявителями/Получателями услуг в соответствии с настоящими Правилами, и несут ответственность за качество предоставляемого сервиса в Центре «Мой бизнес».

2.3. В процессе управления качеством решают следующие задачи:

2.3.1. Установление благоприятного климата в Подразделениях Центра «Мой бизнес»;

2.3.2. Стимулирование специалистов к повышению квалификации, мотивация к осознанию важности качества работы с Заявителями/Получателями услуг, обеспечению поддержания корпоративной культуры на высоком уровне;


2.3.3. Информирование специалистов о достигнутых результатах. Выражение признания специалистам, внесшим наибольший вклад в улучшение уровня сервиса. Внедрение достижений каждого специалиста, которых удалось добиться в течение года, в существующую систему качества работы с Заявителями/Получателями услуг, тем самым закрепляя эти достижения.

3. Общие положения

3.1. Одним из основных инструментов популяризации услуг и продуктов Центра «Мой бизнес», привлечения новых и удержания существующих Заявителей/Получателей услуг является качество работы. Впечатление о качестве работы складывается у Заявителей/Получателей услуг под воздействием многих факторов – компетентности специалистов, стиля общения, внешнего вида и эмоционального настроения.

Настоящие Правила определяют единый подход качественной работы с Заявителями/Получателями услуг, обязательный для соблюдения специалистами бизнес-окон, задействованными в работе с Заявителями/Получателями услуг.

3.2. Работа с Заявителями/Получателями услуг в офисах Центра «Мой

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			3	25

бизнес» строится на следующих принципах:

3.2.1. Принцип «качественно»: грамотное, эффективное и компетентное консультирование Заявителей/Получателей услуг;

3.2.2. Принцип «максимально комфортно»: создание для Заявителей/Получателей услуг атмосферы уважения, вежливости и честности в решении вопросов;

3.2.3. Принцип «быстро и просто»: предложение Заявителям/Получателям услуг актуального набора мер поддержки, оказываемых Центром «Мой бизнес», обеспечив высокий показателей скорости и надежности.

3.2.4. Неисполнение Правил считается нарушением внутренней трудовой дисциплины Центра «Мой бизнес».

3.3. Целями настоящих Правил являются:

3.3.1. Определение единых критериев и правил качества работы с Заявителями/Получателями услуг, создание системы управления качеством обслуживания;

3.3.2. Обеспечение качественной работы, позволяющей формировать доверие Заявителей/Получателей услуг и обеспечивать конкурентоспособность и популяризацию услуг и продуктов Центра «Мой бизнес» на рынке;

3.3.3. Формирование у специалистов бизнес-окон, занятых в работе с Заявителями/Получателями услуг, мотивации к качественной работы, интереса к совершенствованию техники деловых контактов, изучения потребностей Заявителей/Получателей услуг, участия в активном продвижении продуктов и услуг Центра «Мой бизнес»;

3.3.4. Организация контроля за исполнением требований настоящих Правил.


4. Общие правила работы с Заявителями/Получателями услуг

4.1. Каждый специалист должен осознавать, что от его работы зависит деловая репутация Центра «Мой бизнес», поэтому при работе с Заявителями/Получателями услуг специалисту необходимо:

4.1.1. Быть вежливым, доброжелательным, проявлять заинтересованность в решении вопроса Заявителей/Получателей услуг так, чтобы они с готовностью возвращались в Центр «Мой бизнес» для получения услуг, рекомендовали его в своем личном и профессиональном кругу;

4.1.2. Обращаться к Заявителям и Получателям услуг только на «Вы» и по имени/имени и отчеству;

4.1.3. Быть внимательным к Заявителям и Получателям услуг вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, религиозной

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			4	25

и расовой принадлежности;

4.1.4. Оперативно и качественно решать все вопросы Заявителей/Получателей услуг как в режиме телефонного разговора, так и при личном обращении, при этом не создавать очередь и излишнее ожидание в офисе. В случае, если решение вопроса требует длительного времени, сообщить лично обратившемуся Заявителю/Получателю услуг ориентировочное время решения вопроса. Ожидающему в очереди также сообщить, что решение вопроса текущего Заявителя или Получателя услуг займет определенное время, навигировать на другого специалиста в офисе при его наличии;

4.1.5. Предоставлять Заявителям и Получателям услуг полную и достоверную информацию;

4.1.6. В процессе общения с Заявителями и Получателями услуг естественно и доброжелательно улыбаться, важно избегать искусственности и натянутости;

4.1.7. Консультируя Заявителей/Получателей услуг, сохранять с ними зрительный контакт;

4.1.8. Общаться с Заявителями/Получателями услуг на понятном им языке. При использовании специальных терминов или сокращений разъяснять, что они означают, предвосхитив уточняющие вопросы со стороны Заявителя/Получателя услуг;

4.1.9. Соблюдать в диалоге и переписке с Заявителями/Получателями услуг этику делового общения, избегать резкости и некорректности, использования жаргонных слов;

4.1.10. Правильно произносить слова, следить за их ударением и произношением;


4.1.11. Во время консультации Заявителей/Получателей услуг ориентироваться на средний темп речи и среднюю громкость голоса, в разговоре учитывать темп речи собеседника;

4.1.12. При общении с Заявителями/Получателями услуг выбирать оптимальную дистанцию (на расстоянии метра), находиться в открытой позе;

4.1.13. Отключать при работе в Заявителями/Получателями услуг звук мобильного телефона, убирать его из поля зрения обратившегося;

4.1.14. Быстро ориентироваться в регламентах, чек-листах, паспортах продуктов, уметь доходчиво объяснить Заявителю/Получателю услуг любой пункт из вышеназванного документа;

4.1.15. Обязательно сообщать Заявителям/Получателям услуг принципиальные условия продуктов и услуг Центра «Мой бизнес» (например, условия участия и состав услуги, порядок подачи пакета документов, срок приема заявок, условия софинансирования и проч.), порядок приема заявок на тот или иной продукт или услугу.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			5	25

Документы (согласия на обработку персональных данных, документы об образовании, карточка организации и проч.), являющиеся частью заявки на получение услуги и запрошенные специалистом КИО у Заявителя/Получателя услуг, должны быть предоставлены Заявителем/Получателем услуг в течение 5 рабочих дней со дня такого запроса.

В случае, если в установленный срок запрошенные специалистом КИО документы не предоставлены Заявителем/Получателем услуг, заявка подлежит отклонению («проигрывается»). Специалист обязан уведомить Заявителя/Получателя услуг о порядке и сроках предоставления документов, отклонении заявки в случае, если запрошенные документы не предоставлены.

Текст письма об отклонении заявки, направляемый на указанный в карточке Заявителя/Получателя услуг адрес электронной почты: «Добрый день! К сожалению, Ваша заявка на участие в (указать вид и наименование мероприятия: например, Тренинг «Русский язык в бизнесе: новые возможности») отклонена по причине отсутствия запрошенных документов (перечислить запрошенные документы), являющихся неотъемлемой частью заявки. Для участия в мероприятии необходимо подать новую заявку на Цифровой платформе МСП.РФ <https://МСП.РФ/> или в офисе Центра «Мой бизнес» по адресу г. Красноярск, ул. Матросова, д. 2».


При оформлении карточки проведенной консультации и сделки наименование карточки прописывается строго в формате: «Категория и наименование заявителя (Фамилия и инициалы – при обращении физического лица) _ Наименование услуги _ текущая дата (в случае подачи оформления заявки на мероприятие – дата проведения мероприятия)», независимо от Центра-получателя сделки.

4.1.16. В случае, если Заявители/Получатели услуг по той или иной причине не соответствуют требованиям услуги или продукта, в оперативном режиме предложить альтернативу;

4.1.17. Если требуется уточнить какую-либо информацию по вопросу от Заявителей/Получателей услуг, оговорить, в течение какого времени произойдет повторное касание (звонок или письмо на электронную почту), выполнять договоренности;

4.1.18. При поступлении запроса от Заявителей/Получателей услуг на отправку на электронную почту необходимых материалов, проектов бизнес-планов, ссылок, инструкций и проч. оговаривать срок отправки такого письма с информацией, после отправки связаться и уточнить, получена ли информация адресатом;

4.1.19. В обязательном порядке приносить Заявителям/Получателям услуг извинения за ожидание, ошибки и сбои в работе операционных систем и конфликтные ситуации в офисе, свидетелем которых стали Заявители/

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			6	25

Получатели услуг;

4.1.20. В случае возникновения нестандартной или конфликтной ситуации с Заявителями/Получателями услуг, при невозможности самостоятельного урегулирования, необходимо незамедлительно сообщить руководителю КИО или его заместителям данные Заявителей/Получателей услуг, информацию о причине возникновения такой ситуации для ее оперативного урегулирования;

4.1.21. Провести консультации, прием документов и решить вопросы Заявителей/Получателей услуг, пришедших в Центр «Мой бизнес» незадолго до момента окончания времени работы Центра «Мой бизнес», вне зависимости уровня сложности вопроса;

4.1.22. Обращаться к коллегам в присутствии Заявителей/Получателей услуг по имени и отчеству, соблюдать этику делового общения.

4.2. В присутствии и при работе с Заявителями/Получателями услуг специалист не должен:

4.2.1. Заниматься личными делами в клиентской зоне: употреблять напитки, еду, жевательную резинку, читать в рабочее время, приводить себя в порядок (наносить макияж, поправлять прическу и т.п.), решать в разговоре по мобильному телефону личные вопросы;


4.2.2. В случае договоренности на повторный звонок уточнить удобное для Заявителя/Получателя услуг время, перезвонить в строго обозначенное время;

4.2.3. Брать на себя обязательства, исполнение которых находится вне функционала и ответственности специалиста. Если обязательство принято, то оно должно быть выполнено в полном объеме и в обозначенный срок;

4.2.4. Грубить, спорить, громко смеяться, говорить шепотом, повышать голос, демонстрировать Заявителям/Получателям услуг признаки раздражения или нетерпения по отношению к цели обращения, речи, поступкам или просьбам Заявителей/Получателей услуг;

4.2.5. Отказывать Заявителям/Получателям услуг в оказании услуги без должных на то оснований. В случае наличия основания для отказа или невозможности оказания услуги Заявителям/Получателям услуг, необходимо привести аргументы: неполный пакет документов, не соответствие требованиям запрашиваемой услуги (например, есть ограничение по возрасту или заявитель не является субъектом МСП, когда категория является требованием к предоставлению услуги и проч.);

4.2.6. Негативно отзываться и обсуждать Центр «Мой бизнес», руководство Центра «Мой бизнес», партнеров Центра «Мой бизнес», коллег, иных Заявителей/Получателей услуг Центра «Мой бизнес», технические и системные сбои программного обеспечения Центра «Мой бизнес» и прочие внутренние моменты;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			7	25

4.2.7. Обсуждать политические, религиозные, медицинские, личные темы в присутствии Заявителей/Получателей услуг. Также запрещается обсуждать вышеупомянутые темы с Заявителями/Получателями услуг;

4.2.8. Использовать в разговоре с Заявителями/Получателями услуг жаргон, сленг (в т.ч. профессиональный), слова-паразиты («просрочка», «физик», «юрик», «бумажка» применительно к документу и проч.);

4.2.9. Использовать уменьшительно-ласкательные слова и слова-паразиты: «договорчик», «заявочка», «телефончик», «анкетка», «на самом деле», «типа», «собственно», «короче» и пр.;

4.2.10. Произносить фразы: «не знаю», «нет», «вас много, я один», «я занят», «это не моя работа», «Вы не так поняли», «это вина другого специалиста, я здесь не причем», «мне за это зарплату не платят», «можете на меня обидеться» и пр.;

4.2.11. Вмешиваться в разговор коллеги с Заявителями/Получателями услуг. Исключением может являться только корректное и вежливое донесение важной информации для Заявителей/Получателей услуг;

4.2.12. Разглашать конфиденциальную информации, предоставленную Заявителями/Получателями услуг;

4.2.13. Без согласования руководителя КИО или его заместителей покидать рабочее место (исключение – обеденный перерыв);


4.2.14. Коммуницировать с Заявителями/Получателями услуг посредством личного мобильного телефона и электронной почты для решения вопросов, относящихся к оказанию услуг Центра «Мой бизнес», находящихся в рамках функционала специалиста;

4.2.15. Предоставлять комментарии или отвечать на вопросы представителей средств массовой информации (СМИ) при их обращении в Центр «Мой бизнес» с вопросами, касающимися деятельности Центра «Мой бизнес», без согласования Генерального директора Центра «Мой бизнес»;

4.2.16. Продавать, приобретать, рекламировать, негативно отзываться о товарах, услугах других компаний в присутствии или при работе с Заявителями/Получателями услуг Центра «Мой бизнес».

5. Оформление клиентской зоны и деловых пространств Центра «Мой бизнес»

5.1. Ответственным лицом за соответствие оформления клиентской зоны и деловых пространств (конференц-зал, коворкинг, переговорные комнаты) Центра «Мой бизнес» принятым в Центре «Мой бизнес» Стандартом брендинга и корпоративной символики, а также за работоспособность технических устройств, расположенных в клиентской зоне и деловых пространствах Центра «Мой бизнес», порядок и чистоту, наличие актуальной маркетинговой информации и листовок является руководителем КИО

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			8	25

и уполномоченный заместитель руководителя КИО.

5.2. Маркетинговая информация, листовки с информацией об услугах Центра «Мой бизнес» и его партнеров должны быть представлены в клиентской зоне в достаточном объеме, постоянно актуализироваться, и находиться в зоне видимости Заявителей/Получателей услуг Центра «Мой бизнес». Листовки и раздаточные материалы, расположенные в клиентской зоне и деловых пространствах Центра «Мой бизнес», не должны содержать посторонних надписей.

5.3. Рекламные стойки должны быть чистыми и находиться в исправном состоянии.

5.4. Актуальная информация о режиме работы Центра «Мой бизнес» и его представительств в Красноярском крае размещена на входной двери или около нее, на официальном сайте Центра «Мой бизнес» <https://мойбизнес-24.рф>.

5.5. Запрещается наклеивать стикеры на любые поверхности помещения и технику, размещать не согласованную с руководством Центра «Мой бизнес» информацию рекламного характера и полиграфию в клиентской зоне, бизнес-окнах, в деловых пространствах Центра «Мой бизнес».

5.6. Запрещается хранить в клиентской зоне личные вещи и одежду, продукты питания, для этих целей предусмотрены гардероб и кухня.

5.7. Запрещается принимать пищу в клиентской зоне и деловых пространствах Центра «Мой бизнес» во избежание дискомфорта сотрудников Центра «Мой бизнес», Заявителей/Получателей услуг, не должно быть неприятных запахов и/или запахов пищи.

6. Требования к организации рабочего места специалистов КИО


6.1. Руководитель КИО и его заместители организуют рабочее место и обеспечивают специалистов всем необходимым офисным оборудованием, доступами в программное обеспечение Центра «Мой бизнес» и канцелярскими товарами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей.

6.2. Специалист прибывает на рабочее место до начала установленного времени работы, согласно графику работы Центра «Мой бизнес».

6.3. До начала установленного времени работы специалист должен быть готов приступить к работе: открыты необходимые для работы операционные программы и регламенты/чек-листы, оборудование и техника включены и проверены на исправность, необходимые документы подготовлены к работе.

6.4. Каждый специалист должен отвечать за чистоту и порядок на своем рабочем месте.

6.5. На рабочем месте специалиста не может находиться рекламная информация сторонних организаций, верхняя одежда, продукты питания и

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			9	25

косметические средства (исключение – антисептические средства для обработки рук).

6.6. Личные вещи специалиста располагаются вне поля зрения Заявителей/Получателей услуг.

6.7. Мобильный телефон специалиста находится в беззвучном режиме.

6.8. Покидая рабочее место, специалист должен убрать все документы с рабочего стола и заблокировать компьютер.

7. Правила внешнего вида специалистов КИО

7.1. Правила, работающие с Заявителями/Получателями услуг, в обязательном порядке придерживаются офисного стиля одежды: рубашки/блузки светлых пастельных тонов, брюки/юбки (длина юбки не выше 10 см от колен) однотонные или темных тонов (черные, синие, серые, коричневые), брендированная одежда Центра «Мой бизнес».

7.2. Допускается ношение пиджака/жакета, сочетающегося по цвету с юбкой/брюками.

7.3. Допускается ношение неброских минималистичных ювелирных украшений, не более 3-х предметов одновременно.

7.4. Запрещается ношение яркой, ультрамодной и спортивной одежды и обуви, одежды из прозрачных тканей, содержащей принты, в том числе анималистичные, рюши, стразы.

7.5. Запрещается ношение пирсинга на лице.

7.6. Прическа и маникюр специалиста должны быть аккуратными, не вызывающими.

7.7. Допускается легкий и ненавязчивый парфюм.

8. Требования к уровню знаний, умений и навыков специалистов

8.1. При вступлении специалиста в должность Руководитель КИО или уполномоченный заместитель в обязательном порядке знакомит его с организационной структурой и сотрудниками Центра «Мой бизнес», закрепляет за новым сотрудником опытного специалиста-наставника, который обеспечивает комфортный ввод в должность нового специалиста.


8.2. Обязательные первичные знания, которыми должен обладать специалист:

8.2.1. ФИО руководителей Центра «Мой бизнес»;

8.2.2. ФИО непосредственного руководителя;

8.2.3. Свои должностные обязанности, установленные подписанной специалистом должностной инструкцией;

8.2.4. Ресурс, на котором хранятся нормативно-правовые акты, чек-листы и паспорта продуктов, регламенты работы Центра «Мой бизнес» и его подразделений, в том числе официальный сайт Центра «Мой бизнес»

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			10	25

[https://мойбизнес-24.рф.;](https://мойбизнес-24.рф;)

8.2.5. Характеристики и условия предоставления продуктов услуг Центра «Мой бизнес»;

8.2.6. Каналы получения Заявителями/Получателями услуг консультации и услуг (личное обращение, звонок на бесплатный номер телефона 88002340124, подача заявки на официальном сайте Центра «Мой бизнес», подача заявки на цифровой платформе МСП.РФ).

8.3. В пределах своих должностных обязанностей специалист обязан знать нормы действующего законодательства, а также внутренние документы Центра «Мой бизнес».

8.4. Специалист должен знать конкурентные преимущества продуктов и услуг Центра «Мой бизнес», уметь ориентироваться в регламентирующих документах Центра «Мой бизнес», уметь предложить при необходимости альтернативный вариант продукта или услуги Заявителям/Получателям услуг.

9. Требования к специалистам КИО при очном взаимодействии с Заявителями/Получателями услуг

9.1. Встреча Заявителями/Получателями услуг в офисе Центра «Мой бизнес». Специалист должен:

9.1.1. Приветствовать каждого входящего в офис Центра «Мой бизнес» первым: «Доброе утро/ день/ вечер!».

Для примера можно воспользоваться рекомендациями Речевого модуля специалиста Центра «Мой бизнес» при личном обращении заявителя, Приложение № 1 к настоящим Правилам;

9.1.2. Установить с Заявителями/Получателями услуг зрительный контакт и доброжелательно улыбнуться;


9.1.3. Представиться и уточнить у Заявителей/Получателей услуг цель визита;

9.1.4. Помочь вошедшим в офис Центра «Мой бизнес» Заявителям/Получателям услуг сориентироваться в офисе;

9.1.5. В случае необходимости, при работе с двумя и более Заявителями/Получателями услуг, использовать зрительный контакт, улыбку, жесты и мимику лица. Это позволит при общении с одним Заявителем/Получателем услуг уделять внимание всем входящим в офис, давая им понять, что специалист готов общаться с ними в самое ближайшее время и рад их обращению Центр.

9.2. Проведение консультации (очной и в режиме телефонного звонка):

9.2.1. Если Заявитель/Получатель услуг первым заговорил о цели своего обращения, специалист не должен перебивать его, даже если создается впечатление, что запрос Заявителя понятен. Специалист должен демонстрировать интерес к Заявителям/Получателям услуг, применять

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			11	25

технику активного слушания (кивок головой для подтверждения понимания, использование парафраз, повторение сути вопроса Заявителя/Получателя услуг) последних слов и пр.;

9.2.2. Специалисту необходимо делать записи, чтобы не упустить важные для Заявителя/Получателя услуг детали и выявить дополнительные потребности для последующего предложения дополнительного продукта/услуги Центра «Мой бизнес»;

9.2.3. Необходимо предоставить Заявителю/Получателю услуг всю необходимую информацию для подачи заявки через цифровую платформу МСП.РФ и на бумажном носителе, обозначить необходимость предоставления согласия на обработку персональных данных;

9.2.4. Важно привлечь внимание Заявителя/Получателя услуг к реализуемым в Центре «Мой бизнес» услугам, подходящим Заявителю по виду деятельности, а также к альтернативному продукту/ услуге, который мог бы заинтересовать Заявителя/Получателя услуг;

9.2.5. Во время работы с Заявителем/Получателем услуг необходимо обязательно проверять актуальность их контактных данных в программном обеспечении Центра «Мой бизнес» (категория (гражданин, желающим вести бизнес/ самозанятый / ИП на НПД / ИП / ООО), актуальный номер телефона, адрес электронной почты, при необходимости вносить изменения в контактные данные.

9.3. Предложение продукта или услуги Центра «Мой бизнес» Заявителям и Получателям услуг. Специалисту необходимо:

9.3.1. Выявить потребность Заявителя/Получателя услуг с помощью наводящих и уточняющих вопросов (открытые, альтернативные и закрытые вопросы);


9.3.2. Делать записи и пометки во время консультации, чтобы не упустить важные для Заявителя/Получателя услуг моменты, выявить дополнительные потребности и возможность предложения продуктов/ услуг Центра «Мой бизнес»;

9.3.3. Получить подтверждение правильности понимания потребностей Заявителя/Получателя услуг, задавая резюмирующий вопрос;

9.3.4. Провести презентацию услуги/продукта Центра «Мой бизнес» на языке пользы – рассказать о тех преимуществах услуги/продукта, которые могут удовлетворить потребность Заявителя/Получателя услуг;

9.3.5. Подробно рассказать Заявителю/Получателю услуг порядок оформления и реализации продукта / услуги, а также порядок предоставления отчетности по мере реализации;

9.3.6. Для наглядности использовать рекламно-информационные материалы, обозначить ключевые параметры продукта на листе бумаги, при необходимости, если такой способ восприятия близок

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			12	25

Заявителю/Получателю услуг (многим заявителям легче воспринимать информацию, изображенную графически);

9.3.7. В случае, когда Заявителя/Получателя услуг интересует продукт/услуга, предоставляемые Центром «Мой бизнес» на условиях софинансирования, сообщить Заявителю/Получателю услуг о лимите и соотношении софинансирования, также озвучить все этапы процесса реализации и сроки оформления/оказания услуги;

9.3.8. Подвести итог консультации, резюмировать преимущества продукта/услуги, порядок его оформления и оказания, пакет необходимых документов, предложить заявителю продублировать необходимую информацию на указанную им электронную почту, при необходимости.

9.4. Создание конструктивного ответа на возражение Заявителей/Получателей услуг.

9.4.1. Создание конструктивного ответа на возражение помогает лучше понять потребность Заявителя/Получателя услуг. При создании конструктивного ответа на возражение необходимы позитивный настрой и эмпатия, компетентность продукте/услуге, анализ причины возникновения возражения. Необходимо уметь предложить аргументы, которые помогут преодолеть возражение Заявителя/Получателя услуг, ответить на все оставшиеся вопросы о продукте/услуге;

9.4.2. Если предлагаемый продукт/ услуга не подходит Заявителю/Получателю услуг по каким-либо параметрам, создание конструктивного грамотного ответа на возражение будет более эффективно при соблюдении следующего алгоритма:

1. Выслушать Заявителя/Получателя услуг, не перебивая, сохраняя зрительный контакт,

2. Использовать технику «присоединения» к Заявителю/Получателю услуг, выражая понимание (например, «Да, действительно, пакет документов достаточно объемный, но...»), «Для подачи заявки на услугу Вам необходимо дополнительно зарегистрироваться на цифровой платформе МСП, на первый взгляд она кажется сложной, но...»),


3. Задать уточняющие вопросы, позволяющие выяснить суть возражения,

4. Привести аргументы «ЗА» продукт/услугу, подчеркивая выгоду от его получения/реализации для Заявителя/Получателя услуги,

5. Запросить у Заявителя/Получателя услуг обратную связь, чтобы понять его реакцию (например, «Ответила ли я на Ваш вопрос?»),

6. Использовать призыв к действию, направленному на подачу заявки на оформление продукта/ услуги Центра «Мой бизнес» (например, «Если вопросов не осталось, предлагаю перейти к заполнению заявки»);

9.4.3. В случае невозможности предложить Заявителю/Получателю

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			13	25

услуг продукт/услугу, которую он намеревается получить, необходимо предложить альтернативное, схожее решение, удовлетворяющее потребности Заявителя/Получателя услуг;

9.4.4. Важно помочь Заявителю/Получателю услуг принять наиболее выгодное и подходящее для него и его бизнеса решение.

9.5. Подача заявки на продукт/ услуги. Специалисту необходимо:

9.5.1. Получить от Заявителя/Получателя услуг подтверждение о готовности подачи заявки на реализацию продукта/услуги;

9.5.2. Оказать Заявителю/Получателю услуг помощь в оформлении и подготовке необходимых документов: заявки, согласий на обработку персональных данных и т.п.;

9.5.3. Попросить Заявителя/Получателя услуг ознакомиться с формой заявки, необходимыми согласиями, прочими необходимыми и предусмотренными документами, проверить все реквизиты и данные, заверить документ собственноручной подписью, печатью (при ее наличии).

9.5.4. После подготовки и оформления всех необходимых документов убедиться, что Заявитель/Получатель услуг не только понимает суть продукта/услуги, заявку на который он подал, но и ознакомлен со всеми преимуществами и ответственностью, а также необходимостью предоставления подтверждающих/отчетных документов.

9.6. Предложение дополнительного продукта/услуги. Специалист должен:


9.6.1. Привлечь внимание Заявителя/Получателя услуг к продукту/услуге Центра «Мой бизнес», которые подходят по виду его деятельности, могли бы быть потенциально интересны Заявителю/Получателю услуг, сделать применение оформляемого на данный момент продукта более удобным, развить бизнес-контакты и навыки Заявителя, открыть новые зоны развития бизнеса и расширить области сотрудничества Заявителя/Получателя услуг и Центра «Мой бизнес» (например, участие в обучающих мероприятиях, бизнес-миссиях, выставках, возможность аренды деловых пространств Центра «Мой бизнес» и т.п.).

9.7. Завершение работы. Специалисту КИО необходимо:

9.7.1. Уточнить у Заявителя/Получателя услуг, остались ли у него нерешенные вопросы о продукте/услуге;

9.7.2. Получить обратную связь о доступности/простоте понимания и восприятия продуктовой линейки Центра «Мой бизнес», о качестве работы специалистами Центра «Мой бизнес»;

9.7.3. Предложить тезисно продублировать на электронную почту Заявителя/Получателя услуг информацию о проведенной консультации (коротко о сути продукта/услуги, перечень необходимых документов

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			14	25

и порядок действий, ссылки на информационные ресурсы);

9.7.4. Договориться с Заявителем/Получателем услуг о дальнейшем взаимодействии с Центром «Мой бизнес»: уточнить, что он может всегда задать возникшие вопросы по номер телефона бесплатной линии поддержки Центра «Мой бизнес» 88002340124 или на ящик vopros@mb24.ru, либо самостоятельно перезвонить Заявителю/Получателю услуг в оговоренные дату и время;

9.7.5. Поблагодарить Заявителя/Получателя услуг за обращение в Центр «Мой бизнес» независимо от того, оформил он продукт/услугу или только получил консультацию;

9.7.6. Попрощаться, предоставив Заявителю/Получателю услуг возможность попрощаться первым;

9.7.7. Информировать Заявителя/Получателя услуг, что по окончании консультации на указанную им электронную почту/номер телефона ему поступит анкеты оценки качества работы и проведенной консультации, где необходимо проставить оценку в баллах от 1 до 5. Необходимо уточнить при этом, что оценка качества работы важна и поможет специалисту развиваться, Центру «Мой бизнес» – повысить качество предоставляемых услуг.

9.8. Работа с Заявителями/Получателями услуг в конфликтных ситуациях.

Специалисту необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

9.8.1. Прилагать все возможные усилия для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций в работе с Заявителями/Получателями услуг;


9.8.2. При появлении в офисе Центра «Мой бизнес» конфликтного Заявителя/Получателя услуг переключать все внимание на него, предварительно извинившись в моменте перед работой с Заявителем/Получателем услуг;

9.8.3. Проводить конфликтного Заявителя/Получателя услуг в переговорную комнату (кабинет руководителя), чтобы другие Заявители/Получатели услуг Центра «Мой бизнес» не могли услышать/не были вовлечены в ситуацию (изолирование раздраженного Заявителя/Получателя услуг от посетителей, находящихся в клиентской зоне);

9.8.4. Выяснить суть проблемы, причины негатива Заявителя/Получателя услуг, отделяя проблему от эмоций;

9.8.5. Выслушать Заявителя/Получателя услуг до конца его речи, не перебивая;

9.8.6. В конфликтных ситуациях говорить с Заявителем/Получателем услуг чуть тише, чем обычно, четко выговаривая слова, переводить негативный диалог в конструктив, это позволит снизить градус негатива;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			15	25

9.8.7. Проявить понимание к чувствам и эмоциям Заявителя/Получателя услуг (метод «Да, но...»). Продемонстрировать Заявителю/Получателю услуг готовность помочь в поиске решения сложившейся негативной ситуации;

9.8.8. Разобраться в причинах возникновения негативной конфликтной ситуации;

9.8.9. В случае, если причины возникновения негативной ситуации понятны, заключаются в функциональных обязанностях специалиста, специалист может оказать содействие в ее разрешении, незамедлительно принять меры по ее решению/устранению, о чем сообщить Заявителю/Получателю услуг;

9.8.10. В случае невозможности решения вопроса Заявителя/Получателя услуг, в т.ч. оперативного, предложить альтернативные варианты разрешения конфликта;

9.8.11. Согласовать с Заявителем/Получателям услуг действия, призванные решить его ситуацию, сообщить, что от него требуется, сколько времени это займет, как (звонок, письмо на электронную почту) и когда его оповестят о решении вопроса. Строго придерживаться достигнутых договоренностей;

9.8.12. В случае, если конфликт невозможно урегулировать на уровне специалиста, незамедлительно пригласить к решению данного вопроса Руководителя КИО или его заместителя, предварительно сообщив суть возникновения конфликта.

10. Возможные ситуации, возникающие при работе с Заявителями/Получателями услуг

10.1. Передача вопроса Заявителя/Получателя услуг другому специалисту. В случае, если для решения вопроса Заявителя/Получателя услуг требуется привлечь специалиста из другого подразделения Центра «Мой бизнес», Специалисту необходимо:


10.1.1. Выяснить цель визита Заявителя/Получателя услуг, предоставить первичную информацию по интересующему вопросу;

10.1.2. Уточнить, кто из сотрудников нужного Подразделения Центра «Мой бизнес» может принять данного Заявителя/Получателя услуг, предварительно сообщив цель его визита. Получить от указанного сотрудника согласие на работу с Заявителем/Получателем услуг;

10.1.3. Сообщить Заявителю/Получателю услуг имя и должность специалиста Подразделения Центра «Мой бизнес», к которому он будет перенаправлен;

10.1.4. Проводить Заявителя/Получателя услуг к обозначенному специалисту Подразделения Центра «Мой бизнес»;

10.1.5. Сообщить Заявителю/Получателю услуг о возможности

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			16	25

обратиться к специалисту бизнес-окна при возникновении каких-либо вопросов.

10.2. Ожидание Заявителей и Получателей услуг в очереди.

10.2.1. В случае, если все специалисты бизнес-окон заняты, и для Заявителя/Получателя услуг возникла необходимость ожидать своей очереди для получения консультации, важно проинформировать его о предполагаемом времени ожидания и предложить присесть: «К сожалению, в настоящее время все специалисты работают с Заявителями, просим Вас ожидать в течение «...» минут. Присаживайтесь, пожалуйста.»;

10.2.2. Специалисту необходимо работать с образовавшейся очередью, предлагать к изучению информационные буклеты Центра «Мой бизнес», размещенные в стойках в клиентской зоне. Рекламный и информационный материал поможет отвлечь Заявителя/Получателя услуг, сделать время ожидания менее дискомфортным. Изучая информационные материалы Центра «Мой бизнес», Заявитель/Получатель услуг может заинтересоваться конкретным продуктом/услугой.

10.3. Работа с Заявителями/Получателями услуг с маленькими детьми, а также пожилых.

10.3.1. Работать с Заявителями/Получателями услуг с маленькими детьми и пожилых, по возможности, необходимо вне очереди, проявляя к ним повышенное внимание;

10.3.2. Необходимо попросить разрешения у присутствующих Заявителей/Получателей услуг на работу с Заявителями/Получателями услуг с детьми (особенно с грудными детьми) или пожилого вне очереди;

10.3.3. Если таким Заявителям/Получателям услуг приходится ожидать в очереди, то важно предложить наиболее удобное для их ожидания место, показать кулер, предложить стакан воды;


10.3.4. На время ожидания можно предложить ребенку раскраски и цветные карандаши, игрушки, расположенные в детском уголке клиентской зоны, предварительно получив на это разрешение его родителя.

10.4. Необходимость специалиста покинуть рабочее место.

10.4.1. Если в процессе работы с Заявителем/Получателем услуг специалисту необходимо отойти от своего рабочего места и оставить его, обязательно нужно сообщить Заявителю/Получателю услуг причину и примерное время отсутствия (не более 5 минут);

10.4.2. По возвращении на рабочее место необходимо поблагодарить Заявителя/Получателя услуг за ожидание и принести извинения, если специалист отсутствовал дольше озвученного времени;

10.4.3. В критических ситуациях привлекать к решению вопроса отсутствия Руководителя КИО и его заместителей.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			17	25

11. Консультирование Заявителей/Получателей услуг в режиме телефонного диалога

11.1. При консультировании Заявителей/Получателей услуг по телефону специалисту необходимо:

11.1.1. Снимать трубку до 3-го звонка;

11.1.2. При ответе на звонок приветствовать Заявителя/Получателя услуг: «Доброе утро/день/вечер! Специалист Центра «Мой Бизнес», Фамилия Имя!».

Для примера можно воспользоваться рекомендациями Речевого модуля специалиста Центра «Мой бизнес» при личном обращении заявителя, Приложение № 1 к настоящим Правилам;

11.1.3. Уточнить, как возможно обращаться к Заявителю/Получателю услуг (имя и отчество Заявителя/Получателя услуг). Обращаться к Заявителю/Получателю услуг в уважительном тоне, только на «Вы»;

11.1.4. Контролировать громкость и темп своей речи;

11.1.5. Поддерживать позитивный и доброжелательный тон консультации;

11.1.6. Слушать Заявителя/Получателя услуг внимательно, не перебивать его. Рекомендуется в процессе консультации фиксировать и делать пометки важных нюансах, чтоб предоставить наиболее полную и корректную консультацию, не упустив важные для Заявителя/Получателя услуг дела;

11.1.7. Общаться с Заявителем/Получателем услуг на понятном тому языке, избегая аббревиатур и профессионализмов;


11.1.8. Уточнять, правильно ли специалист понимает цель обращения Заявителя/Получателя услуг, задавая для этого уточняющие вопросы;

11.1.9. Уместно использовать слова благодарности: «Спасибо», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Благодарю Вас» и пр.;

11.1.10. Если во время консультации необходимо перевести Заявителя/Получателя услуг в режим ожидания, предупредить об этом Заявителя, принести извинения и уточнить у него, есть ли у него возможность ожидать оговоренное специалистом время. После возвращения на линию к консультации поблагодарить Заявителя/Получателя услуг за ожидание;

11.1.11. В случае необходимости или запроса от Заявителя/Получателя услуг на перевод звонка на специалиста КИО или Подразделений Центра «Мой бизнес» в обязательном порядке предупредить данного специалиста, на которого переадресовывается звонок, обозначив ему суть обращения Заявителя/Получателя услуг;

11.1.12. После проведения консультации и ответа на основные вопросы Заявителя и Получателя услуг уточнить, остались ли у него дополнительные вопросы, предоставить ответ на них;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			18	25

11.1.13. В случае, если ответ на вопрос Заявителя/Получателя услуг требует дополнительной информации, находится вне зоны ответственности или функционала специалиста, необходимо сообщить об этом Заявителю/Получателю услуг, обозначить, что после получения необходимой дополнительной информации специалист вернется с обратной связью. Обговорить, как тому было бы удобно получить ответ: обратный звонок, письмо на электронную почту, время повторного касания, после чего в обязательном порядке вернуться с обратной связью;

11.1.12. Актуализировать контактную информацию Заявителя/Получателя услуг (категория (например, самозанятый перешел в статус ИП), контактный номер телефона и адрес электронной почты);

11.1.13. Предложить Заявителю/Получателю услуг продублировать на электронную почту тезисы консультации, перечень необходимых документов и ссылки. Обозначить срок, в течение которого указанная информация будет направлена. Четко исполнять договоренности о сроке отправки письма Заявителю;

11.1.14. По окончании консультации сообщить заявителю, что на указанные им контакты придет анкета обратной связи, где Заявителю/Получателю услуг будет предложено оценить качество проведенной консультации от 1 до 5, где 5 – наивысший балл. Необходимо сделать акцент, что оценка качества работы важна для специалиста как показатель его компетентности и профессионализма, для Центра «Мой бизнес» – как показатель качества оказываемых услуг и сервиса;

11.1.15. Доброжелательно прощаться с Заявителем/Получателем услуг, оставив положительное впечатление от диалога, компетентности специалиста, емкости консультации, сервиса Центра «Мой бизнес»;

11.1.16. Если звонит телефон коллеги, который в моменте отсутствует на рабочем месте, постараться ответить на звонок.


11.2. Специалисту при проведении консультации в режиме телефонного диалога необходимо обращать внимание на следующее:

11.2.1. Громкость телефонного звонка не должна мешать работе с Заявителями/Получателями услуг в других окнах, коллегам;

11.2.2. Во время консультации Заявителя/Получателя услуг в рамках телефонного звонка и до его завершения запрещается приступать к работе с Заявителями/Получателями услуг, пришедшего на личную консультацию в офис;

11.2.3. Запрещается во время консультации Заявителя/Получателя услуг по телефону отвлекаться на другие задачи и диалоги в офисе;

11.2.4. Не показывать Заявителю/Получателю услуг раздражения и недовольства от консультации, даже если тон диалога напряженный или негативный;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			19	25

11.2.5. Не использовать фразы-раздражители (например, «Что Вас не устраивает?», «В чем у Вас проблемы?», «Что случилось?», «Я не знаю», «Мы с этим не работаем», «Это не входит в мои обязанности» и подобные фразы, явно показывающие незаинтересованность в решении вопроса Заявителя/Получателя услуг;

11.2.6. Не переадресовывать Заявителя/Получателя услуг, не разобравшись в сути его обращения, на официальный сайт Центра «Мой бизнес» или цифровую платформу МСП.РФ, в подразделения Центра «Мой бизнес» или на конкретных специалистов, стараться предоставить полную консультацию и информацию самостоятельно в режиме текущей консультации. В случае, если необходимую для Заявителя/Получателя услуг информацию требуется уточнить, нужно сообщить об этом заявителю, найти запрошенную информацию, повторно связаться с Заявителем/Получателем услуг в оговоренное время и предоставить ему информацию. При этом все договоренности в части точности информации и срока ее предоставления, времени повторного звонка необходимо неукоснительно соблюдать;

11.2.7. Не инициировать самостоятельно окончание диалога, консультации. Дать возможность Заявителю/Получателю услуг попрощаться первым;

11.2.8. Улыбайтесь, даже и тем более в рамках телефонной консультации. Это сразу же делает ваш голос более теплым и эмпатичным, консультацию – более простой в части эмоций, намного более продуктивной, впечатление после диалога – приятным.

12. Консультирование Заявителей/Получателей услуг в режиме письма

При предоставлении информационно-консультационной услуги посредством электронной почты специалисту необходимо следовать следующим правилам:

12.1. Для проведения консультации Заявителя/Получателя услуг Центра «Мой бизнес» по электронной почте необходимо использовать только рабочую электронную почту (e-mail).


12.2. Определить заранее круг адресатов письма.

12.3. Цель письма должна быть информативна и понятна для Заявителя/Получателя услуг.

12.4. Не оставлять поле «Тема» пустым.

12.5. Придерживаться традиционной структуры текста письма:

- Приветствие и обращение;
- Основной блок;
- Резюмирующий блок;
- Подпись;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			20	25

- Контактная информация;

12.6. Приветствие и обращение.

В качестве приветствия использовать универсальные «Здравствуйте» или «Добрый день!». Официальное письмо можно начать сразу с обращения к Заявителю/Получателю услуг «Уважаемый (имя и отчество)!». В конце обращения можно поставить восклицательный знак или запятую, а сам текст начать с нового абзаца, со строчной буквы.

12.7. Лаконичность.

Изложение мыслей должно быть конкретным, последовательным, лаконичным, понятным. Писать рекомендуется короткими предложениями, текст разбивать на абзацы, так его легче просматривать и находить нужную информацию. Одна тема – одно сообщение.

12.8. Не смешивайте стили.

Сдержанный стиль изложения, никаких эмоциональных выражений. Необходимо использовать тон «Я для вас», он показывает заботу и внимание.

12.9. Основная часть письма должна быть четко структурирована.

Письмо состоит из трех частей:

- Вступление;
- Основная часть;
- Заключение.

Во вступлении излагаются причины или основания, инициировавшие написание письма. Пример вступительной части: «В ответ на ваш запрос...».

В основной части излагается суть вопроса. Не забывайте разбивать смысловые блоки на абзацы, используйте нумерованные и маркированные списки, облегчающие восприятие текста. Заключение подводит итог изложенному, содержит предложения, просьбы, варианты решения проблемы.

12.10. Внешний вид письма не должен отвлекать от его содержания. Использование нескольких шрифтов и нескольких цветов в одном письме – недопустимо. Один шрифт и один цвет.

Не стоит злоупотреблять курсивом, жирным шрифтом и подчеркиванием. Не выделять слова с помощью прописных букв.


12.11. Проверяйте орфографию и пунктуацию, следите за выбором слов.

12.12. Используйте вложения для дополнительной информации. Всю уточняющую и дополнительную информацию необходимо прикрепить к тексту в виде отдельного файла. В теле основного сообщения обязательно сообщите о вложении и дайте его название и имя файла.

12.13. Не забывайте про подпись и контактную информацию.

Подпись и контактная информация не должны занимать больше 5-6 строк:

- Фамилия и имя автора письма;

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			21	25

- Должность;
- Название компании;
- Телефон;
- E-mail и адрес сайта.

Перед подписью необходимо написать: «С уважением», «С наилучшими пожеланиями».

Например:

С уважением,

Специалист Центра «Мой бизнес» Петрова Елена Николаевна


Тел.: 88002340124, доб. 123

E-mail: ivanova@mb24.ru

мойбизнес-24.рф.

12.14. Отвечайте на полученное письмо сразу.


Если по каким-то причинам вы не можете ответить сразу, не располагаете всей информацией или просто не готовы, необходимо написать Заявителю/Получателю услуг, что письмо получено, и Вы ответите позже.

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			22	25


Приложение № 1
к Правилам предоставления
услуг и мер
государственной поддержки
специалистом бизнес-окна
Центра «Мой бизнес»

Речевой модуль Специалиста при личном обращении
Заявителя и Получателя услуг

Этапы приема Заявителя/Получателя услуг	Содержание	Фразы (пример)
1. Приветствие	Специалист обязан поздороваться первым, установить визуальный контакт. Во время беседы необходимо сохранять приветливое, доброжелательное лицо	«Здравствуйте!», «Доброе утро (день, вечер)!», в зависимости от времени суток
2. Идентификация Специалиста	В обязательном порядке Заявителю/Получателю услуг сообщается должность и фамилия, имя, отчество Специалиста	«Специалист Центра «Мой бизнес» Петрова Елена Николаевна»
3. Идентификация Заявителя/Получателя услуги	Уточнение имени отчества Заявителя/Получателя услуг. Ввод/внесение данные Заявителя/Получателя услуг в CRM-систему Битрикс24, если он ранее не был туда внесен	«Как я могу к Вам обращаться?», «Представьтесь, пожалуйста»
4. Уточнение цели обращения	Внимательно выслушать проблему/запрос Заявителя/Получателя услуг, при необходимости задать уточняющие вопросы	«Чем могу Вам помочь?»
5. Информирование, консультирование по предмету обращения, ответ на вопросы	При проведении консультации необходимо использовать доходчивый язык, доступный для понимания Заявителя/Получателя услуг с примерами и пояснениями. Во время	«Вы можете / Предлагаю оставить заявку на предоставление услуги/ меры государственной поддержки». Исключить фразы, подобные «Вы должны»

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			23	25


	<p>разговора необходимо обращаться к Заявителю/Получателю услуг по имени-отчеству, имени (в зависимости от предпочтений последнего). На протяжении консультации следует сохранять визуальный контакт с Заявителем/Получателем услуг</p>	
<p>6. Информирование о деятельности Центра «Мой бизнес» и услугах, которыми Заявитель/Получатель услуг потенциально может воспользоваться в Центре «Мой бизнес»</p>	<p>При обращении Заявителя/Получателя услуг в Центр «Мой бизнес», его филиалы и представительства в первый раз необходимо проинформировать Заявителя/Получателя услуг о деятельности Центра «Мой бизнес», предоставляемых им услугах</p>	<p>«Центр «Мой бизнес» - площадка, где предприниматели и граждане, планирующие открыть свой бизнес, могут по принципу «одного окна» получить все необходимые услуги для начала и ведения предпринимательской деятельности».</p> <p>«В Центре «Мой бизнес» обеспечивается комплексная поддержка малого и среднего бизнеса, а также для самозанятых и граждан, желающих вести бизнес:</p> <ul style="list-style-type: none"> - меры государственной финансовой поддержки бизнеса: микрофинансирование, поручительство по банковским кредитам, содействие в получении грантов и субсидий, - меры нефинансовой поддержки бизнеса: информационные и консультационные услуги; развитие компетенций; сопровождение экспортной деятельности; реализация кластерных инициатив, участие в выставках и бизнес-миссиях и многое другое».

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			24	25

		<p>В Центре «Мой бизнес» организовано деловое пространство для представителей бизнес-сообщества Красноярского края, которое включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – коворкинг на 12 рабочих мест, – 1 конференц-зал, – 1 малый зал, - – 2 переговорные комнаты. <p>В г. Минусинск деловое пространство включает в себя</p> <ul style="list-style-type: none"> - коворкинг, - переговорная - комната, - конференц-зал».
7. Завершение консультации	В завершение диалога, поблагодарить Заявителя/Получателя услуг за обращение в Центр «Мой бизнес», сообщить об отправке анкеты обратной связи и важности ее заполнения, попрощаться	«Остались ли у Вас вопросы?», «После окончания консультации Вам будет направлена анкета обратной связи, где необходимо проставить оценку качества обслуживания от 1 до 5. Просим Вас оценить качество предоставленной консультации», «Благодарим Вас за обращение в Центр «Мой бизнес», «До свидания!», «Всего Вам хорошего».

Речевой модуль Специалиста при обращении Заявителя по телефону:

Этапы приема Заявителя/Получателя услуг	Содержание	Фразы (пример)
1. Поступление звонка	Приветствие Специалистом Заявителя/Получателя услуг	«Здравствуйте!», «Доброе утро (день, вечер)!» (в зависимости от времени суток)
2. Идентификация Специалиста Центра «Мой бизнес»	В обязательном порядке сообщается должность и фамилия, имя, отчество Специалиста	«Специалист Центра «Мой бизнес» Петрова Елена Николаевна»
3. Идентификация	Уточнение имени отчества,	«Как я могу к Вам

	Регламент оказания услуг в Центре «Мой бизнес»	Приложение № 2	Действует с 01.07.2026	Лист	Листов
	Правила предоставления услуг и мер государственной поддержки специалистом бизнес-окна Центра «Мой бизнес»			25	25

Заявителя/Получателя услуги	идентификация Заявителя/Получателя услуги	обращаться?», «Представьтесь, пожалуйста»
4. Уточнение цели обращения Заявителя/Получателя услуг	Фразы Специалиста должны выражать предложение и готовность помочь Заявителю/Получателю услуг	«Слушаю Вас», «Чем я могу Вам помочь?»
5. Информирование, консультирование по предмету обращения, ответ на вопросы	Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за Заявителем/Получателем услуг	Да, Вы можете подать заявку на предоставление услуги с использованием Цифровой платформы МСП.РФ, на сайте Центра «Мой бизнес» по адресу www.мойбизнес-24.рф или при личном визите непосредственно в Центр «Мой бизнес» на бумажном носителе
6. Завершение консультации	В завершение диалога, поблагодарить Заявителя/Получателя услуг за обращение в Центр «Мой бизнес», сообщить об отправке анкеты обратной связи и важности ее заполнения, попрощаться	«Остались ли у Вас вопросы?», «После окончания консультации Вам будет направлена анкета обратной связи, где необходимо проставить оценку качества обслуживания от 1 до 5. Просим Вас оценить качества предоставленной консультации», «Благодарим Вас за звонок в Центр «Мой бизнес», «Мы обязательно Вам перезвоним завтра во второй половине дня» (если договорились с Заявителем/Получателем услуг на дополнительный звонок (просьба заявителя, уточнение информации по его вопросу и т.п.)