



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 апреля 2025 № 52

г. Майкоп

О Порядке формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Адыгея

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» Кабинет Министров Республики Адыгея

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Адыгея согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель
Кабинета Министров
Республики Адыгея

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Kershev'.

А. Керашев

Порядок
формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности в Республике Адыгея

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Адыгея посредством механизма обратной связи в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»).

2. Реализация механизма обратной связи осуществляется с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – ПОС, Единый портал). Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями).

3. В целях настоящего Порядка:

1) понятия «единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности», «каналы обратной связи», «классификатор обращений», «механизм обратной связи», «исполнитель», «специализированное программное обеспечение механизма обратной связи», «обращение «консультация», «обращение «проблема», «обращение «помощь», «системный вопрос» применяются в тех же значениях, что и в Методических рекомендациях по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»));

2) под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – заявители).

4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

5. Основными задачами формирования и развития механизма обратной связи являются:

1) создание в Республике Адыгея институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

2) установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Республике Адыгея, для их решения и предупреждения.

II. Регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

1. Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – единый центр) формируется в Республике Адыгея на базе Министерства экономического развития и торговли Республики Адыгея.

2. Функциями единого центра являются:

1) прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;

2) контроль за исполнением установленных сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

3) выявление системных вопросов;

4) выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы.

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений (далее – классификатор);

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения механизма обратной связи (далее – СПО).

3. Куратором единого центра является заместитель Председателя Кабинета Министров Республики Адыгея, в ведении которого находятся вопросы экономического развития Республики Адыгея, в том числе развитие инвестиционной и инновационной деятельности, международного

и межрегионального сотрудничества, торговой деятельности, а также вопросы развития агропромышленного комплекса Республики Адыгея.

4. Куратор единого центра обеспечивает:

1) контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Адыгея;

2) организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

5. Руководителем единого центра является заместитель Министра экономического развития и торговли Республики Адыгея, ответственный за вопросы развития инвестиционной политики и торговли (далее – Руководитель единого центра).

6. Руководитель единого центра:

1) обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

2) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

3) представляет Куратору единого центра аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

4) несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

7. Координатором единого центра является должностное лицо, уполномоченное Министерством экономического развития и торговли Республики Адыгея осуществлять прием поступивших обращений на рассмотрение или их отклонение, организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющее функции распределения обращений между исполнителями.

8. При обработке обращений в соответствии с настоящим Порядком используется классификатор, определенный Министерством экономического развития Российской Федерации.

III. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

В качестве СПО в целях обеспечения принципа «одного окна» используется ПОС, обладающая следующими характеристиками:

1) осуществление доступа к ПОС путем авторизации в личном кабинете на Едином портале посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

2) автоматическая регистрация обращений, дальнейшая маршрутизация в соответствии с классификатором, включая сохранение номера обращения, присвоенного при регистрации;

3) контроль уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение;

4) возможность деления обращений на «консультации», «помощь», «проблемы» за счет детализации на уровне подкатегорий классификатора;

5) возможность установления срока рассмотрения обращения с учетом категории/подкатегории/факта классификатора в соответствии с настоящим Порядком, а также федеральным законодательством и законодательством Республики Адыгея;

6) присвоение статусов обращений: «Обращение поступило на модерацию», «Обращение отклонено (с указанием причины)», «Обращение передано на исполнение», «Обращение перенаправлено», «Обращение взято в работу», «Обращение рассмотрено», «Срок обработки обращения перенесен» – и направление соответствующих уведомлений о ходе их обработки заявителю;

7) возможность выбора одного из типов ответа на обращение: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»;

8) информирование заявителя о результате и статусах рассмотрения обращения в личном кабинете на Едином портале и путем отправки уведомления по адресу электронной почты заявителя, указанному на Едином портале. Результатом рассмотрения обращения может быть решение изложенного в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения.

IV. Каналы обратной связи

Каналами обратной связи являются виджеты, размещенные на:

1) официальном Интернет-сайте органов исполнительной власти Республики Адыгея (<http://www.adygheya.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) инвестиционном портале Республики Адыгея (<https://investra.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) портале Центра поддержки предпринимательства Республики Адыгея «Мой бизнес» (<https://мойбизнес01.рф>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация», обращений «помощь» и обращений «проблема»

1. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором и автоматически регистрируются в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений» с

присвоением одного из следующих типов:

- 1) обращение «консультация» (далее – «консультация»);
- 2) обращение «помощь» (далее – «помощь»);
- 3) обращение «проблема» (далее – «проблема»).

2. «Консультация», «помощь», поступившие в ПОС, в день их автоматической регистрации в ПОС маршрутизируются координатором исполнителю, ответственному за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора. «Проблема», поступившая в ПОС в день ее автоматической регистрации в ПОС и системные вопросы в день их выявления единым центром маршрутизируются координатором секретарю рабочей группы, сформированной при Координационном совете по экономической политике Республики Адыгея, созданном Указом Главы Республики Адыгея от 11 мая 2017 года № 90 «О некоторых мерах по реформированию координационных советов в сфере экономики» (с последующими изменениями) (далее соответственно – рабочая группа, Координационный совет, Указ № 90).

3. Рассмотрение поступивших «консультаций» и «помощи» осуществляется исполнителем.

4. Рассмотрение поступивших «проблем», системных вопросов, а также «консультаций» и «помощи», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя, осуществляется на заседаниях рабочей группы.

5. «Консультация» рассматривается в срок не более 5 дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, «помощь» – не более 10 дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

6. В случае если «консультация» или «помощь» не может быть рассмотрена в установленный пунктом 5 настоящего раздела срок, рассмотрение «консультации» или «помощи» может быть отложено на срок до 30 дней, а исполнитель при подготовке ответа в СПО использует тип ответа «Отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение «консультации» или «помощи».

7. Исполнителем в приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» рассматриваются «консультация» и «помощь»:

1) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Адыгея в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Республики Адыгея;

2) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

8. Исполнитель в срок, установленный пунктом 5 настоящего раздела:

1) при поступлении «консультации» связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету «консультации», а при невозможности предоставления устных разъяснений, представляет ответ в письменной форме;

2) при поступлении «помощи» при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получает необходимые сведения от исполнительных органов Республики Адыгея, органов местного самоуправления, ресурсоснабжающих и иных организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

9. Исполнитель в течение 5 дней со дня предоставления устных разъяснений по «консультации» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на «консультацию» или «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренных «консультации» или «помощи» в СПО.

10. При предоставлении устных разъяснений заявителю исполнитель делает соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

11. При подготовке ответа на «консультацию» или «помощь» в ПОС исполнитель должен:

1) выбрать один из типов ответа: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»;

2) сформировать текст ответа заявителю;

3) прикрепить файлы, прилагаемые к ответу (при наличии);

4) добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

5) прикрепить (при наличии) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для Руководителя единого центра и не направляются в ответе заявителю.

12. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на «консультацию» или «помощь» вправе вернуть такое обращение в ПОС на повторное рассмотрение.

13. Выявление удовлетворенности полученным ответом на «консультацию» или «помощь» осуществляется в соответствии с разделом VI настоящего Порядка.

14. В случае если по «консультации», «помощи» отсутствует неудовлетворительная оценка или «консультация», «помощь» не возвращена на повторное рассмотрение в ПОС, «консультация», «помощь» считается закрытой.

15. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул «консультацию» или «помощь» на повторное рассмотрение, единый центр в срок, не превышающий 10 дней со дня их поступления на повторное рассмотрение, осуществляет повторное рассмотрение «консультации» или «помощи» с привлечением при необходимости исполнителя и

подготавливает ответ на «консультацию» или «помощь» в ПОС в соответствии с пунктом 11 настоящего раздела.

16. При возврате «консультации» или «помощи» на повторное рассмотрение в ПОС единому центру необходимо обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение.

17. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации», «помощи», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы в срок, не превышающий 10 дней, и в порядке, установленном пунктами 19-23 настоящего раздела для рассмотрения «проблемы».

18. «Проблема» рассматривается на заседаниях рабочей группы в срок, не превышающий 30 дней с даты ее автоматической регистрации в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

19. В случае если «проблема» не может быть рассмотрена в срок, указанный в пункте 18 настоящего раздела, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения на срок до 30 дней.

20. Секретарь рабочей группы вносит в ПОС информацию о продлении срока рассмотрения «проблемы» в течение 5 дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы с использованием типа ответа «Отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение «проблемы».

21. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его «проблемы», за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

22. Информация о решении рабочей группы по «проблеме» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 дней со дня принятия такого решения с прикреплением к ней выписки из протокола заседания рабочей группы.

23. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своей «проблеме» или если заявителем в течение 30 дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его «проблемы» такое обращение считается закрытым.

24. Информация об оценках ответов на «проблемы», поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

25. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не допускается. В случае несогласия с решением рабочей группы по своей «проблеме» заявитель вправе направить обращение в Координационный совет.

26. «Проблема» рассматривается Координационным советом в порядке, установленном Положением о Координационном совете,

утвержденным Указом № 90 (далее – Положение о Координационном совете).

27. Информация о решении Координационного совета по «проблеме» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня поступления выписки из протокола Координационного совета.

28. Рассмотрение системных вопросов, выявленных единым центром, осуществляется на заседаниях рабочей группы в срок, не превышающий 30 дней со дня их выявления, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами, и в порядке, установленном пунктами 19-23 настоящего раздела для рассмотрения «проблемы».

29. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы не исполнено, рабочая группа в течение 5 рабочих дней со дня наступления указанных обстоятельств направляет информацию о необходимости рассмотрения системного вопроса на заседании Координационного совета.

30. Системные вопросы рассматриваются Координационным советом в порядке, установленном Положением о Координационном совете.

31. Информация о решении Координационного совета по системным вопросам вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня поступления выписки из протокола Координационного совета.

32. Информация об оценках ответов на системные вопросы, поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

33. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи единым центром формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

34. Руководитель единого центра еженедельно, в срок не позднее трех дней, следующих за отчетной неделей, направляет отчет Куратору единого центра, который ежемесячно, в срок не позднее пятнадцати дней, следующих за отчетным месяцем, направляет отчет Главе Республики Адыгея.

35. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.

VI. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

1. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и вносит информацию, полученную от заявителя в СПО (далее – удовлетворенность разъяснениями).

2. Удовлетворенность разъяснениями в ПОС определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

3. Неудовлетворительной оценкой ответа на обращение в ПОС является полученная от заявителя оценка, равная «1», «2» или «3».

3. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

Приложение
к Порядку формирования
механизма обратной связи с
субъектами инвестиционной
и предпринимательской
деятельности в Республике
Адыгея

Отчет
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности

за период с _____ по _____

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи							
2	Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним							
3	Количество ответов на обращения на дату составления отчета							
4	Количество обращений в работе на дату составления отчета							
5	Количество обращений, направленных							

	на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета							
6	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов							
7	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок							
8	Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)							
9	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом							
10	Наиболее востребованные							

	заявителями темы обращений				
--	-------------------------------	--	--	--	--

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов
инвестиционной и предпринимательской деятельности: _____