



ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ
БАШКАРУЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЈӨП

от 26 августа 2025 г. № 227

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Республике Алтай**

В соответствии с приложением № 7 к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» Правительство Республики Алтай **постановляет:**

Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай.

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Республики Алтай



Э.Н. Малчинов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Алтай
от 26 августа 2025 г. № 227

ПОРЯДОК

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

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры рассмотрения в Республике Алтай обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – заявители), поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, являющимся приложением № 7 к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (далее – Методические рекомендации).

2. Настоящий Порядок устанавливает:

- регламент функционирования единого центра обработки обращений заявителей (далее – единый центр);
- специализированное программное обеспечение (далее – СПО) механизма обратной связи;
- каналы обратной связи с заявителями;
- порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей;
- способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения заявителей;
- форму отчета об обращениях заявителей.

3. В целях настоящего Порядка применяются следующие термины и понятия:

исполнитель - исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай, автономная некоммерческая организация «Центр поддержки предпринимательской и инвестиционной деятельности Республики Алтай «Мой бизнес» (далее – Центр «Мой Бизнес»), автономная некоммерческая организация «Корпорация развития Республики Алтай» (далее – Корпорация), ресурсоснабжающие и иные организации, ответственные в рамках своей

компетенции за рассмотрение обращений заявителей, подготовку и направление ответов на них, в рамках механизма обратной связи с заявителями;

единый центр - Корпорация, выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных Методическими рекомендациями.

II. Регламент функционирования единого центра

4. Единый центр выполняет следующие функции:

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

б) контроль за выполнением подготовки ответа на обращения исполнителями в сроки, установленные настоящим Порядком;

в) выявление системных вопросов;

г) 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 вопросов и рассмотрения на заседании рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Республики Алтай, созданном распоряжением Правительства Республики Алтай от 19 мая 2020 г. № 286-р (далее соответственно - рабочая группа, Инвестиционный комитет);

д) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

е) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее - отчет) путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

5. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Республики Алтай, курирующий вопросы экономической и инвестиционной деятельности в соответствии с законодательством Республики Алтай.

6. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Алтай.

7. Руководителем единого центра является генеральный директор Корпорации.

8. Руководитель единого центра:

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

б) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, указанных в пункте 4 настоящего Порядка;

в) обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

г) представляет куратору единого центра и Министерству экономического развития Республики Алтай аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

д) несет персональную ответственность за исполнение единым центром функций, указанных в пункте 4 настоящего Порядка.

9. В качестве СПО механизма обратной связи используется ПОС.

10. Каналами обратной связи с заявителями в Республике Алтай являются:

а) официальный сайт Правительства Республики Алтай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) инвестиционный портал Республики Алтай в сети «Интернет»;

в) официальный сайт Центра «Мой Бизнес» в сети «Интернет»;

г) федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультации» и обращений «помощь»

11. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок до 5 дней, следующих со дня автоматической регистрации обращения «консультация» в ПОС, рассматривает его и для предоставления устного разъяснения по предмету обращения «консультация» связывается с заявителем посредством телефонной связи, а при невозможности предоставления устного разъяснения направляет заявителю письменный ответ.

12. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок до 10 дней, следующих со дня автоматической регистрации обращения «помощь» в ПОС, рассматривает его, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с иными исполнителями для получения необходимых сведений, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

13. Исполнитель в течение 5 дней, следующих со дня предоставления устных разъяснений и ответов, предусмотренных пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, вносит соответствующую информацию в ПОС.

Обращения, поступившие от заявителей на горячую линию или при личном обращении, могут быть зарегистрированы и обработаны в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений».

14. По итогам предоставления устного разъяснения и ответа по предмету обращения «консультация» или ответу на обращение «помощь» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету обращения

«консультация» или обращения «помощь» и вносит информацию, полученную от заявителя в ПОС (далее – удовлетворенность заявителя).

15. Удовлетворенность заявителя ответом исполнителя определяется в ПОС по пятибалльной шкале оценок от «1» до «5» (оценки «1», «2» и «3» относятся к оценкам низкой удовлетворенности).

В случае если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку низкой удовлетворенности, то единому центру необходимо провести анализ причин такой удовлетворенности.

16. Заявитель в случае неудовлетворенности устным разъяснением и ответом, предусмотренными пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, вправе повторно направить обращение «консультация» и «помощь» на рассмотрение посредством ПОС.

17. Повторное рассмотрение обращения «консультация» и «помощь» осуществляется исполнителем и (или) единым центром с привлечением исполнителя в сроки, указанные в пунктах 11 и 12 настоящего Порядка.

18. В случае невозможности рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь» в сроки, предусмотренные пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, исполнитель при подготовке ответа заявителю выбирает в ПОС тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней, следующих со дня завершения сроков рассмотрения обращения, предусмотренных пунктами 11 и 12 настоящего Порядка.

19. Обращения, предусмотренные в пунктах 11 и 12 настоящего Порядка, считаются закрытыми в следующих случаях:

если заявитель удовлетворен устным разъяснением и ответом исполнителя и получена оценка «4» или «5»;

если в ПОС отсутствует оценка удовлетворенности заявителя или обращение не направлено заявителем на повторное рассмотрение.

20. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и «помощь» рекомендуется рассматривать обращения «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Алтай по приоритетным направлениям инвестиционного развития Республики Алтай, определенным в соответствии с Инвестиционной декларацией Республики Алтай, утвержденной распоряжением Главы Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай от 13 марта 2023 г. № 144-рГ;

обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Республики Алтай в будущем.

21. В случае если заявитель не удовлетворен устным разъяснением, ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения

обращения «консультация» и «помощь», то указанные обращения направляются на рассмотрение рабочей группы.

22. Заседания рабочей группы проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе.

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблема» и системных вопросов

23. Срок рассмотрения обращений «проблема» составляет до 10 календарных дней, следующих со дня автоматической регистрации обращения «проблемы» в ПОС.

24. Обращения «проблема» в течение 3 рабочих дней, следующих со дня автоматической регистрации обращения «проблема» в ПОС, и системные вопросы направляются исполнителем председателю рабочей группы для рассмотрения на заседании рабочей группы.

25. В случае если обращение «проблема» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 23 настоящего Порядка, исполнитель при подготовке ответа заявителю выбирает в ПОС тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения «проблема». Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения «проблема», составляет до 30 календарных дней, следующих со дня завершения срока рассмотрения обращения «проблема», предусмотренного пунктом 23 настоящего Порядка.

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

Решение рабочей группы оформляется протоколом заседания рабочей группы (далее – протокол) и подписывается ее председателем.

27. Выписка из протокола направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней, следующих со дня подписания протокола.

28. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблема» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней, следующих со дня принятия такого решения.

29. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблема» или если заявителем в течение 30 календарных дней, следующих со дня направления выписки из протокола, не представлена позиция по решению его обращения «проблема», такое обращение считается закрытым.

30. В случае несогласия с решением рабочей группы, заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет для рассмотрения и принятия решения по обращению «проблема» заявителя.

Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению обращений «проблема» проводится в соответствии с порядком работы Инвестиционного комитета.

31. Решение Инвестиционного комитета направляется секретарем Инвестиционного комитета в рабочую группу в течение 5 рабочих дней, следующих со дня его принятия.

32. Решение Инвестиционного комитета, поступившее в соответствии с пунктом 31 настоящего Порядка, вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней, следующих со дня поступления указанного решения.

33. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета. Рассмотрение системных вопросов Инвестиционным комитетом осуществляется в соответствии с порядком работы Инвестиционного комитета.

V. Оценка эффективности механизма обратной связи

34. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Республике Алтай единый центр формирует отчет по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

35. Руководитель единого центра еженедельно в последний рабочий день недели (при наличии обращений) направляет отчет куратору единого центра и в Министерство экономического развития Республики Алтай.

Информация об обращениях, указанных в отчете единого центра, направляется Министерством экономического развития Республики Алтай по согласованию с куратором единого центра Главе Республики Алтай ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

36. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра и ПОС.

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

ОТЧЕТ
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности за период
с _____ по _____

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	2	3	4		5		6	
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: _____