



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ПРАВИТЕЛЬСТВО

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

23.05.2025

№ 147

г. Грозный

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике

В соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденными 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»)), в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике Правительство Чеченской Республики п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике (далее – Порядок).

2. Исполнительным органам Чеченской Республики осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

3. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике, органам местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики и ресурсоснабжающим организациям Чеченской Республики осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Чеченской Республики, осуществляющего координацию деятельности исполнительных органов Чеченской Республики в сфере экономики, территориального развития и инвестиций.

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

Заместитель Председателя Правительства
Чеченской Республики – министр
экономического и территориального
развития Чеченской Республики



Р.Р. Шаптукаев



УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства
Чеченской Республики

от 23.05.2025 № 147

ПОРЯДОК

**формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике (далее – Порядок) разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденными 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»)), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике (далее – Механизм обратной связи).

1.2. Основными целями формирования и развития Механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Чеченской Республики.

1.3. Основными задачами формирования и развития Механизма обратной связи являются:

- создание на территории Чеченской Республики институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике, исполнительных органов Чеченской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики, акционерного общества «Корпорация развития Чеченской Республики», автономной некоммерческой организации «Центр «Мой бизнес» Чеченской Республики, ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Чеченской Республики, для их решения и предупреждения.

1.4. В Порядке используются следующие понятия:

- субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – Заявители) – физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

- обращения – сообщения от Заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для Заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации;

- единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – организационная структура, формируемая Чеченской Республикой на базе акционерного общества «Корпорация развития Чеченской Республики», выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены Порядком (далее – Единый центр);

- исполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике, исполнительные органы Чеченской Республики, органы местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики, акционерное общество «Корпорация развития Чеченской Республики», автономная некоммерческая организация «Центр «Мой бизнес» Чеченской Республики, ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них;

- каналы обратной связи – источники, с помощью которых Заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Чеченской Республики;

- специализированное программное обеспечение Механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое исполнителями и Единым центром, которое предназначено для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля за сроками и качеством ответов на обращения, а также позволяет осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени;

- классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений

в специализированном программном обеспечении, которая определяется Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

- механизм обратной связи – осуществляемое в соответствии с Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (включая регистрацию обращений, маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию (включая предоставление устных и (или) письменных ответов Заявителям, выявление удовлетворенности Заявителей ответами на обращения) обращений, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени;

- системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Чеченской Республики, распространение информации о способах их решения;

- обращения «проблемы» – обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы Заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

- обращения «консультации» – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от Заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление Заявителям разъяснений;

- обращения «помощь» – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных Заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса Заявителя, за исключением обращений «проблемы».

1.5. Каналами обратной связи для Заявителей в Чеченской Республике являются:

- Инвестиционный портал Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://invest-chechnya.ru/>);

- официальный сайт Министерства экономического и территориального развития Чеченской Республики (<https://economy-chr.ru/>).

1.6. Специализированным программным обеспечением на территории Чеченской Республики является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

1.7. 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».

1.8. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяются решением Совета по инвестициям при Главе Чеченской Республики, образованного указом Главы Чеченской Республики от 22 января 2014 года № 11 «О Совете по инвестициям при Главе Чеченской Республики» (далее соответственно – Совет, Указ Главы Чеченской Республики № 11), по согласованию с исполнителями.

1.9. Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

2. Регламент функционирования Единого центра

2.1. Функциями Единого центра являются:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за соблюдением исполнителями установленных Порядком сроков подготовки ответов на обращения;
- выявление системных вопросов;
- выявление удовлетворенности Заявителей полученными ответами на обращения, 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 по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Совете, образованной Указом Главы Чеченской Республики № 11, поступающих посредством ПОС (далее – Рабочая группа);
- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения.

2.2. Куратором Единого центра является заместитель Председателя Правительства Чеченской Республики, курирующий вопросы в сфере экономики, территориального развития и инвестиций (далее – Куратор).

2.3. Куратор:

- обеспечивает контроль за реализацией Механизма обратной связи;
- осуществляет контроль за деятельностью Единого центра.

2.4. Руководителем Единого центра является генеральный директор акционерного общества «Корпорация развития Чеченской Республики» (далее – Руководитель Единого центра).

2.5. Руководитель Единого центра:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность Единого

центра по выполнению функций, предусмотренных Порядком;

- обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра;

- представляет Куратору Единого центра и иным лицам, предусмотренным Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

- формирует отчет по обращениям Заявителей с целью оценки эффективности реализации Механизма обратной связи по форме согласно приложению к Порядку, источником информации для которого являются данные Единого центра;

- несет персональную ответственность за исполнение функций Единого центра в пределах компетенции.

2.6. Руководитель Единого центра из числа сотрудников акционерного общества «Корпорация развития Чеченской Республики» назначает операторов Единого центра.

2.7. Операторы Единого центра:

- осуществляют в ПОС прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;

- осуществляют в ПОС контроль за соблюдением исполнителями сроков ответа на обращения; осуществляют по поручению Руководителя Единого центра подготовку ответов на обращения и их направление Заявителям;

- запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике, исполнительных органов Чеченской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики, ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

- осуществляют по поручению Руководителя Единого центра подготовку ответов на обращения и их направления Заявителям;

- осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях Руководителю Единого центра.

2.8. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности Единого центра осуществляется в пределах средств республиканского бюджета.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблемы» и системных вопросов

3.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблемы» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

3.2. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях Рабочей группы в соответствии с Положением о рабочей группе по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Совете, утвержденным Указом Главы Чеченской Республики № 11.

3.3. В случае если обращение «проблемы» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 3.1 Порядка, Руководитель Рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней.

Секретарь Рабочей группы уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблемы» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения Руководителем Рабочей группы.

3.4. Заявитель принимает участие в заседании Рабочей группы для обсуждения его обращения «проблемы», за исключением случаев, когда Руководитель Рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия Заявителя.

3.5. Выписка из протокола заседания Рабочей группы по обращению «проблемы» направляется секретарем Рабочей группы Заявителю и иным приглашенным на заседание Рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола заседания Рабочей группы.

3.6. Информация о решении Рабочей группы по обращению «проблемы» вносится секретарем Рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.7. В случае если Заявитель сообщил об удовлетворенности решением Рабочей группы по своему обращению «проблемы» или если Заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания Рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения «проблемы», такое обращение считается закрытым.

3.8. В случае несогласия с решением Рабочей группы по своему обращению «проблемы» Заявитель вправе направить обращение в Совет.

3.9. Информация о решении Совета по обращению «проблемы» направляется секретарем Совета в Рабочую группу в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в ПОС.

3.10. Информация о решении Совета по обращению «проблемы» вносится секретарем Рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.11. 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 Совета.

3.12. Заседание Совета по рассмотрению обращений «проблемы» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением о Совете.

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

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультации» составляет 5 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен

федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.3. При поступлении обращения «консультации» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.1 Порядка, связывается с Заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет Заявителю письменный ответ в электронном виде.

4.4. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.2 Порядка, при необходимости связывается с Заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Чеченской Республике, исполнительными органами Чеченской Республики, органами местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики, акционерным обществом «Корпорация развития Чеченской Республики», автономной некоммерческой организацией «Центр «Мой бизнес» Чеченской Республики, ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа Заявителю на обращение «помощь», подготавливает письменный ответ на обращение «помощь» в электронном виде и направляет его Заявителю.

4.5. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению «консультации» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультации» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультации» или обращения «помощь» в ПОС.

4.6. При предоставлении исполнителем устных разъяснений Заявителю по обращению «консультации» исполнитель делает пометку в ПОС с комментарием о результатах устных разъяснений.

4.7. Удовлетворенность Заявителя ответом на обращение определяется в ПОС по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в ПОС получил от Заявителя оценку «1», «2» или «3», Единый центр направляет Заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультации» или обращение «помощь», на основании которого Единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция Заявителя об удовлетворенности ответом вносится Единым центром в ПОС.

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

4.9. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь» при его возврате в ПОС на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или Единый центр с привлечением исполнителя.

4.10. В случае если обращение «консультации» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим

Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в ПОС тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней.

4.11. Обращение «консультации» или обращение «помощь» считается закрытым в следующих случаях:

- если ответ на обращение получил в ПОС от заявителя оценку «4» или «5»;
- если Заявитель по запросу Единого центра, направленному в соответствии с пунктом 4.7 Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;
- если в ПОС отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено Заявителем на повторное рассмотрение.

4.12. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультации» или обращениям «помощь» рассматриваются:

- обращения, поступившие на повторное рассмотрение;
- обращения, поступившие от Заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Чеченской Республики в приоритетных отраслях экономики, определенных постановлением Правительства Чеченской Республики от 9 сентября 2019 года № 160 «Об утверждении Порядка формирования Перечня приоритетных инвестиционных проектов Чеченской Республики, включения и исключения проектов из него»;
- обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) Заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Чеченской Республики в будущем.

4.13. В случае если Заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или Единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение Рабочей группы.

4.14. Заседания Рабочей группы по рассмотрению обращений «консультации» и обращений «помощь», по которым Заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или Единым центром, проводятся в соответствии с Положением о Рабочей группе.

5. Оценка эффективности Механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности Механизма обратной связи в Чеченской Республике формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Чеченской Республике по форме согласно приложению к Порядку (далее – Отчет).

5.2. Руководитель Единого центра еженедельно направляет Отчет Куратору Единого центра, а Куратор Единого центра ежемесячно до 25-го числа направляет Отчет Главе Чеченской Республики.

5.3. Источником информации для подготовки Отчета являются данные Единого центра.

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

Форма

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 по каналам 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, 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: « ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель единого центра обработки обращений
субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности _____

(подпись)

