



## ПРАВИТЕЛЬСТВО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.04.2025

№ 187-П

О Порядке формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Астраханской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))»

Правительство Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Исполнительным органам Астраханской области осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Астраханской области по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

3. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, ресурсоснабжающим организациям Астраханской области и иным организациям, ответственным в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них, осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Астраханской области по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринима-

тельской деятельности и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Вице-губернатор – председатель  
Правительства Астраханской области



Д.А. Афанасьев

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Правительства  
Астраханской области  
от 01.04.2025 № 187-П

## Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Астраханской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Астраханской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – Методические рекомендации), и определяет процедуру рассмотрения в Астраханской области обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – механизм обратной связи).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

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

- обращение – обращение заявителя, сформированное в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи и автоматически зарегистрированное с присвоением одного из следующих типов:

обращение «консультация» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений;

обращение «проблема» – обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращение «помощь» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в исполнительные органы и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблем»;

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

- исполнители – исполнительные органы Астраханской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, акционерное общество «Корпорация развития Астраханской области», Астраханский фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания), 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 Астраханской области;

- специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», используемая единым центром для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, хранения и анализа данных об обращениях за определенный период времени;

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

- механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия единого центра и исполнителя по приему, обработке и закрытию обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим По-

рядком;

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

1.3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений и контроль за качеством подготовки ответов на обращения заявителей на территории Астраханской области.

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

- создание на территории Астраханской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию исполнителей;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Астраханской области, для их решения и предупреждения.

1.5. Каналами обратной связи на территории Астраханской области являются:

- официальный сайт акционерного общества «Корпорация развития Астраханской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://kr30.ru/>);

- Инвестиционный портал Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://invest.astrobl.ru/>);

- официальный сайт министерства экономического развития Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://minec.astrobl.ru/>);

- интернет-портал по вопросам поддержки и развития малого и среднего предпринимательства Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mb30.ru/>);

- официальный сайт Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитной компании) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://30fond.ru/>).

1.6. Обращения с использованием специализированного программного обеспечения механизма обратной связи не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Перечень исполнителей, ответственных за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяется решением рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете

Астраханской области, положение и состав которой утверждаются протоколом заседания Инвестиционного комитета Астраханской области (далее – рабочая группа).

1.8. Настоящий 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 и рассмотрение обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям;
- контроль за исполнением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;
- выявление системных вопросов и рассмотрение их на заседаниях рабочей группы, Инвестиционного комитета Астраханской области;
- 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;
- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов.

2.2. Куратором единого центра является заместитель председателя Правительства Астраханской области – министр экономического развития Астраханской области.

### 2.3. Куратор единого центра:

- осуществляет контроль за реализацией механизма обратной связи в Астраханской области;
- осуществляет контроль за деятельностью единого центра;
- обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является заместитель генерального директора – руководитель проектов по привлечению инвестиций акционерного общества «Корпорация развития Астраханской области».

### 2.5. Руководитель единого центра:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- представляет куратору единого центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;
- формирует отчет об обращениях заявителей в Астраханской области по

форме согласно приложению к Методическим рекомендациям (далее – отчет);  
- несет персональную ответственность за исполнение единым центром своих функций.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблем» и системных вопросов

3.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблем» составляет до 30 календарных дней с даты их автоматической регистрации в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи, за исключением случаев, когда иной срок установлен законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области.

3.2. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с положением о рабочей группе.

3.3. 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.

3.4. Выписка из протокола заседания рабочей группы по обращению «проблеме» направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

3.5. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблеме» вносится секретарем рабочей группы в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.6. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблеме» 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.

3.7. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблеме» заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет Астраханской области.

3.8. Информация о решении Инвестиционного комитета Астраханской области по обращению «проблеме» направляется в рабочую группу в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи.

3.9. Информация о решении Инвестиционного комитета Астраханской области по обращению «проблеме» вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.10. 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 комите-

та Астраханской области.

3.11. Информация о решении Инвестиционного комитета Астраханской области по системному вопросу направляется в рабочую группу в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи.

3.12. Информация о решении Инвестиционного комитета Астраханской области по системному вопросу вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.13. Заседание Инвестиционного комитета Астраханской области по рассмотрению обращений «проблем» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Астраханской области, утвержденным постановлением Губернатора Астраханской области.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультаций» и обращений «помощь»

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультаций» составляет до пяти календарных дней с даты их автоматической регистрации в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области.

4.2. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет до 10 календарных дней с даты их автоматической регистрации в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области.

4.3. При поступлении обращения «консультации» исполнитель в срок, установленный пунктом 4.1 настоящего раздела, связывается с заявителем для представления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности представления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

4.4. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, установленный пунктом 4.2 настоящего раздела, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с иными исполнителями 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 пяти рабочих дней со дня представления устных разъяснений по обращению «консультации» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультацию» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультации» или обращения «помощь» в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи.

4.6. При представлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультации» исполнитель делает пометку в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи с комментарием о результатах устных разъяснений.

4.7. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультацию» или обращение «помощь» определяется в специальном программном обеспечении по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение «консультацию» или обращение «помощь» в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр направляет заявителю в течение пяти рабочих дней со дня получения оценки письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультацию» или обращение «помощь», на основании которой единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Информация о письменной позиции заявителя об удовлетворенности ответом вносится единым центром в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня поступления такой информации.

4.8. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультацию» или обращение «помощь» вправе вернуть такое обращение в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи на повторное рассмотрение.

4.9. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь» при его возврате в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя в порядке, установленном настоящим разделом.

4.10. В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим разделом срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение такого обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь», составляет не более 30 календарных дней.

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

- если ответ на обращение «консультацию» или обращение «помощь» получил в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи от заявителя оценку «4» или «5»;

- если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответствии с пунктом 4.7 настоящего раздела, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение «консультацию» или обращение «помощь»;

- если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответ-

ствии с пунктом 4.7 настоящего раздела, не представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение «консультацию» или обращение «помощь» в течение 30 календарных дней со дня направления запроса;

- если в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи отсутствует оценка ответа на обращение «консультацию» или обращение «помощь» и при этом обращение «консультация» или обращение «помощь» не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

4.12. 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.

4.13. Заседания рабочей группы по рассмотрению обращений «консультаций» и обращений «помощь», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощь» исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с положением о рабочей группе.

## 5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. Руководитель единого центра еженедельно в целях оценки эффективности механизма обратной связи в Астраханской области направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно до 10-го числа направляет отчет Губернатору Астраханской области.

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

