



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17 июня 2025 года

№ 509-пп

Иркутск

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области, 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, руководствуясь частью 4 статьи 66, статьей 67 Устава Иркутской области, Правительство Иркутской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области (прилагается).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» ([www.ogirk.ru](http://www.ogirk.ru)), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Председатель Правительства  
Иркутской области

К.Б. Зайцев

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства  
Иркутской области  
от 17 июня 2025 года № 509-пп

## **ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ МЕХАНИЗМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С СУБЪЕКТАМИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок определяет процедуру рассмотрения в Иркутской области 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 соответственно – ПОС «Бизнес», обращения).

2. К настоящему Порядку не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – Единый центр) – акционерное общество «Корпорация развития Иркутской области», осуществляющее функции, предусмотренные пунктом 4 настоящего Порядка;

2) заявитель – субъект инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, направивший обращение в ПОС «Бизнес» с использованием учетной записи юридического лица или индивидуального предпринимателя;

3) координатор – должностное лицо Единого центра, уполномоченное осуществлять прием, модерацию и координацию поступивших обращений от заявителей на рассмотрение;

4) 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;

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

6) механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) 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;

7) ответственный исполнитель – исполнительный орган государственной власти Иркутской области, осуществляющий в соответствии с классификатором обращений в пределах своей компетенции рассмотрение обращения и подготовку ответа на него;

8) 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;

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

10) 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 государственной власти Иркутской области, иные органы и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения «проблема»;

11) системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов государственной власти Иркутской области, распространение информации о способах их решения;

12) специализированное программное обеспечение механизма обратной связи (далее – СПО) – ПОС «Бизнес», используемый Единым центром в целях приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, а также позволяющий осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени.

## Глава 2. РЕГЛАМЕНТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕДИНОГО ЦЕНТРА

### 4. Функциями Единого центра являются:

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

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

3) выявление системных вопросов;

4) 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 направление их на рассмотрение на

заседании рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области, поступающих в рамках механизма обратной связи (далее – рабочая группа), образованной при Инвестиционном комитете Иркутской области, состав которой утвержден протоколом заседания президиума Инвестиционного совета при Губернаторе Иркутской области;

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений, которые направляются руководителю Единого центра на рассмотрение;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов о результатах рассмотрения обращений путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

5. Куратором Единого центра является первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, координирующий вопросы экономического развития Иркутской области.

6. Куратор Единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Иркутской области.

7. Руководителем Единого центра является генеральный директор акционерного общества «Корпорация развития Иркутской области».

8. Руководитель Единого центра:

1) обеспечивает общую координацию деятельности Единого центра;

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

3) направляет куратору 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.

### Глава 3. КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

9. Для обработки обращений Единый центр использует ПОС «Бизнес».

10. Каналами обратной связи в рамках реализации механизма обратной связи являются:

1) ПОС «Бизнес»;

2) инвестиционный портал Иркутской области, расположенный в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

### Глава 4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ «КОНСУЛЬТАЦИЯ», ОБРАЩЕНИЯ «ПОМОЩЬ» И ОБРАЩЕНИЯ «ПРОБЛЕМА»

11. Работники Единого центра и ответственные исполнители, зарегистрированные в ПОС «Бизнес», имеют личный кабинет организации (далее – ЛКО).

12. Заявитель направляет обращение в электронном виде посредством одного из каналов обратной связи, указанных в пункте 10 настоящего Порядка.

13. Координатор в течение одного рабочего дня со дня автоматической регистрации обращения в СПО направляет его в ЛКО на рассмотрение ответственному исполнителю в соответствии с классификатором обращений.

В случае если обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель возвращает обращение, направленное координатором в соответствии с абзацем первым настоящего пункта, в Единый центр в течение одного рабочего дня со дня получения данного обращения для его дальнейшего перераспределения в соответствии с классификатором обращений.

14. Срок рассмотрения обращений «консультация» – до пяти календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в СПО.

15. Срок рассмотрения обращений «помощь» – до 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в СПО.

16. Срок рассмотрения обращений «проблема» – до 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в СПО.

17. В случае если обращение при наличии обстоятельств, требующих дополнительного изучения вопроса, изложенного в обращении, а также необходимости привлечения иных исполнительных органов государственной власти Иркутской области, иных органов и организаций к рассмотрению обращения, не может быть рассмотрено в установленные пунктами 14 – 16 настоящего Порядка сроки, при подготовке ответа в СПО используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» ответственный исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения.

Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

18. Ответственный исполнитель в течение пяти рабочих дней с момента получения обращения «консультация» связывается с заявителем согласно контактному данным, указанным в обращении, и предоставляет консультацию по вопросу, указанному в обращении. При невозможности предоставления устных разъяснений направляет ответ в письменной форме в срок, установленный пунктом 14 настоящего Порядка.

19. После предоставления консультации в соответствии с пунктом 18 настоящего Порядка ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня, следующего за днем предоставления консультации, вносит в ЛКО информацию о ходе рассмотрения обращения «консультация» и достигнутых результатах.

20. Ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения обращения «помощь», обращения «проблема» при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», получает необходимые сведения от исполнительных органов государственной власти Иркутской области, иных органов и организаций и подготавливает ответ с учетом требований пунктов 22 – 26 настоящего Порядка.

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

- 1) поступившие на повторное рассмотрение;
- 2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Иркутской области в приоритетных отраслях экономики, включенных в инвестиционную декларацию Иркутской области на период до 2028 года, утвержденную распоряжением Губернатора Иркутской области от 8 декабря 2022 года № 383-р;
- 3) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

22. Ответственный исполнитель направляет подготовленный проект ответа на обращение на согласование посредством СПО в министерство экономического развития и промышленности Иркутской области (далее – министерство).

23. После получения согласования министерства ответственный исполнитель направляет подготовленный проект ответа на обращение на утверждение руководителю Единого центра.

В случае если министерством проект ответа не согласован, то он возвращается на доработку ответственному исполнителю с указанием причин возврата.

24. Руководитель Единого центра в течение одного рабочего дня со дня получения проекта ответа на обращение рассматривает его и принимает одно из следующих решений:

- 1) утверждает подготовленный ответственным исполнителем проект ответа на обращение;
- 2) возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием причин возврата.

25. Не допускается утверждение проекта ответа руководителем Единого центра без согласования министерства.

26. Утвержденный руководителем Единого центра ответ автоматически направляется заявителю посредством СПО.

27. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по обращению «консультация», обращению «помощь», обращению «проблема» и направил обращение на повторное рассмотрение, то повторное рассмотрение обращения осуществляется Единым центром.

28. В случае если заявитель не удовлетворен повторным поступившим ответом на обращение, то такое обращение направляется для рассмотрения на заседании рабочей группы.

## Глава 5. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

29. По итогам предоставления разъяснений по обращению

«консультация», обращению «помощь» и обращению «проблема» Единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по обращению «консультация», обращению «помощь», обращению «проблема» и вносит полученную информацию в СПО.

30. Удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале, где 4 – 5 баллов – «хорошо», 1 – 3 – «неудовлетворительно».

31. Если ответ на обращение в СПО получил оценку от заявителя, равную 1, 2 или 3 балла, то Единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

32. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи Единым центром формируется отчет по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет).

33. Руководитель Единого центра раз в квартал направляет отчет куратору Единого центра.

34. Источником информации для подготовки отчета являются данные Единого центра.

35. В отчете отражается информация об обращениях «консультация», обращениях «помощь» и обращениях «проблема», а также в него включаются следующие показатели:

- 1) количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;
- 2) количество обращений за отчетный период в разрезе ответственных 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, установленный пунктами 14 – 16 настоящего Порядка, с указанием причин, по которым 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.

Приложение  
к Порядку формирования механизма  
обратной связи с субъектами  
инвестиционной и  
предпринимательской деятельности  
в Иркутской области

**ФОРМА ОТЧЕТА  
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ СУБЪЕКТОВ ИНВЕСТИЦИОННОЙ И  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИРКУТСКОЙ  
ОБЛАСТИ ЗА ПЕРИОД С \_\_\_\_ 20\_\_ ГОДА ПО \_\_\_\_ 20\_\_ ГОДА**

№ п/п	Наименование показателя	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области				
2	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области за отчетный период в разрезе исполнителей по ним, ответственных в пределах своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление ответов на них				
3	Количество ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области на дату составления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области				
4	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области в работе на дату составления отчета об обращениях субъектов				



	инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области				
5	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области на дату составления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области				
6	Количество и содержание выявленных и решенных обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики органов исполнительной власти Иркутской области, распространение информации о способах их решения				
7	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8	Количество закрытых обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области за отчетный период (первичных и повторных)				

9	Динамика по количеству обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10	Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Иркутской области темы обращений				

Дата составления отчета: \_\_\_\_\_

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности:

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)