



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ПРАВИТЕЛЬСТВА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

27.05.2025 № 242-П

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае

В целях реализации на территории Камчатского края подпункта «г» пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации Путина В.В. по итогам Петербургского международного экономического форума от 26.06.2021 № Пр-1096, 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), и постановлением Правительства Камчатского края от 10.04.2023 № 209-П «О наделении акционерного общества «Корпорация развития Камчатского края» функциями агентства развития Камчатского края и утверждении порядка взаимодействия агентства развития Камчатского края с исполнительными органами Камчатского края и органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае»

ПРАВИТЕЛЬСТВО ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Рекомендовать акционерному обществу «Корпорация развития Камчатского края» осуществлять работу по реализации механизма обратной

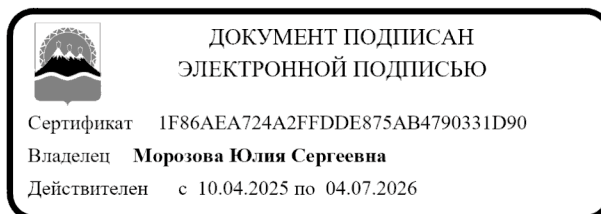
связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае в соответствии с Порядком.

3. Исполнительным органам Камчатского края осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю и ресурсоснабжающим организациям Камчатского края осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

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

Председатель
Правительства
Камчатского края



Ю.С. Морозова

Порядок
формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с формированием механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – механизм обратной связи) в Камчатском крае 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – Методические рекомендации).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности – физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, осуществляющие (планирующие осуществлять) инвестиционную и (или) предпринимательскую деятельность на территории Камчатского края (далее – заявитель);

2) обращение – информация о необходимости решения актуальных для заявителя проблем, направленная в форме электронного документа для рассмотрения и подготовки ответов;

3) 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;

4) 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 территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, исполнительные органы Камчатского края, органы местного самоуправления муниципальных

образований в Камчатском крае в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблема»;

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

6) исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти по Камчатскому краю, исполнительный орган Камчатского края, орган местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, ресурсоснабжающая организация Камчатского края либо иная организация, осуществляющая в пределах своей компетенции рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

7) канал обратной связи – источник, с помощью которого заявители могут сообщить о вопросах, проблемах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

8) 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 каналу обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

9) специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое единым центром обработки обращений заявителей для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, а также позволяющее осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее – специализированное программное обеспечение);

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

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

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

4. Основными задачами формирования механизма обратной связи являются:

1) создание в Камчатском крае институциональной среды, организационной и технической базы, обеспечивающих 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 Камчатском крае, для их решения и предупреждения.

2. Регламент функционирования единого центра

5. Единый центр обработки обращений заявителей в Камчатском крае сформирован на базе акционерного общества «Корпорация развития Камчатского края», являющегося агентством развития Камчатского края в соответствии с постановлением Правительства Камчатского края от 10.04.2023 № 209-П «О наделении акционерного общества «Корпорация развития Камчатского края» функциями агентства развития Камчатского края и утверждении порядка взаимодействия агентства развития Камчатского края с исполнительными органами Камчатского края и органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае» (далее соответственно – постановление Правительства Камчатского края от 10.04.2023 № 209-П, единый центр), для реализации на регулярной основе следующих функций:

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

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

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 для рассмотрения на заседании рабочей группы по рассмотрению обращений заявителей при Инвестиционном комитете Камчатского края (далее – рабочая группа), состав и порядок работы которой утверждаются распоряжением Правительства Камчатского края;

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения.

6. Работу единого центра курирует Председатель Правительства Камчатского края, осуществляющий выработку и обеспечивающий реализацию региональной политики в сфере инвестиционной деятельности в Камчатском крае (далее – Куратор).

7. Куратор обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Камчатском крае.

8. Руководителем единого центра является руководитель акционерного общества «Корпорация развития Камчатского края», выполняющего функции агентства развития Камчатского края в соответствии с постановлением Правительства Камчатского края от 10.04.2023 № 209-П (далее – руководитель единого центра).

9. Руководитель единого центра:

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

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

3) представляет Куратору и Министерству экономического развития Камчатского края 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.

3. Каналы обратной связи с заявителями

10. Каналами обратной связи с заявителями являются виджеты Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС):

1) на официальном сайте исполнительных органов Камчатского края в сети «Интернет» – <https://kamgov.ru>;

2) на Инвестиционном портале Камчатского края в сети «Интернет» – <https://investkamchatka.ru>.

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

11. В целях формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи в качестве специализированного программного обеспечения в Камчатском крае единым центром используется ПОС.

12. ПОС предназначена для регистрации обращений, их маршрутизации, подготовки, контроля сроков и качества ответов, а также позволяет осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени.

Обращения, поступающие с использованием ПОС, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если иное не предусмотрено решением Правительства

Российской Федерации.

13. Срок рассмотрения обращения «консультация» не должен превышать 5 календарных дней, срок рассмотрения обращения «помощь» не должен превышать 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

14. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

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

2) при поступлении обращения «помощь» исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также получает необходимые сведения от исполнительных органов Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и иных организаций, к компетенции которых относится обращение «помощь», подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

15. В случае если обращение не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня поступления на рассмотрение в ПОС указанного обращения возвращает его в единый центр с обоснованием причин возврата.

16. Единый центр в течение 1 рабочего дня осуществляет рассмотрение возвращенного обращения и направляет его исполнителю, в компетенцию которого входит его рассмотрение, для подготовки устных разъяснений или ответа в сроки, установленные в части 13 настоящего Порядка.

17. Исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению «консультация» или со дня направления ответа в письменном (электронном) виде на обращение «консультация» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренных обращений «консультация» или обращений «помощь» в ПОС.

При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель делает отметку в ПОС с указанием в комментарии или тексте ответа заявителю результатов проведенной консультации.

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

Удовлетворенность разъяснениями определяется в ПОС по пятибалльной шкале от «1» до «5», где «1» – очень плохо, «5» – отлично.

В случае если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности разъяснениями.

19. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС единый центр обеспечивает его всестороннее и своевременное рассмотрение.

20. В случае если обращение не может быть рассмотрено в сроки, установленные в части 13 настоящего Порядка, исполнитель при подготовке ответа выбирает в ПОС тип ответа «Отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения.

При наличии обстоятельств, требующих дополнительного изучения вопроса, изложенного в обращении, а также необходимости привлечения иных организаций к рассмотрению обращения, срок рассмотрения обращения увеличивается на срок не более 30 календарных дней с даты окончания установленного срока, о чем исполнитель в течение 1 календарного дня с момента увеличения срока информирует заявителя посредством ПОС.

21. Обращение «консультация» и обращение «помощь» считаются закрытыми в следующих случаях:

1) если в ПОС ответ на обращение получил от заявителя оценку «4» или «5»;

2) если в ПОС отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение.

22. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и обращениям «помощь» рассматриваются обращения «консультация» или обращения «помощь»:

1) поступившие на повторное рассмотрение;

2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Камчатского края в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Камчатского края, утвержденной распоряжением Губернатора Камчатского края от 22.02.2023 № 143-Р;

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

23. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения, обращения «консультация» и обращения «помощь» выносятся на рассмотрение на заседании рабочей группы.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращения «проблема»

24. Срок рассмотрения обращений «проблема» не должен превышать 30 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

25. Обращение «проблема» рассматривается на заседании рабочей группы.

26. Руководитель единого центра в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения «проблема» направляет в адрес Куратора посредством информационной системы «Единая система электронного документооборота» (далее – ИС «Дело») информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

27. Заседание рабочей группы проводится в течение 7 рабочих дней со дня поступления информации, направленной в соответствии с частью 26 настоящего Порядка.

28. Заявитель имеет право принять участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблема».

29. Копия протокола заседания рабочей группы по рассмотрению обращения «проблема» направляется секретарем рабочей группы в течение 1 рабочего дня, следующего за днем утверждения указанного протокола, заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы участникам в электронном виде, в том числе с использованием ИС «Дело».

30. Информация об итогах рассмотрения рабочей группой обращения «проблема» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 3 рабочих дней со дня утверждения протокола заседания рабочей группы.

31. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по результатам рассмотрения обращения «проблема» или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления копии протокола заседания рабочей группы не представлена иная позиция по указанному решению в ПОС, такое обращение считается закрытым.

32. В случае если заявитель не согласен с решением рабочей группы по результатам рассмотрения обращения «проблема», он вправе направить обращение «проблема» для рассмотрения на заседании Инвестиционного комитета Камчатского края (далее – Инвестиционный комитет).

33. Информация о принятом решении по рассмотрению обращения «проблема» в рамках заседания Инвестиционного комитета вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 3 рабочих дней со дня ее поступления.

34. В случае если от заявителя не поступило обратной связи в рамках представленного решения по обращению «проблема» в ПОС, обращение считается закрытым по истечении 30 календарных дней со дня направления указанного решения в ПОС.

35. Повторное обращение заявителя по аналогичному вопросу в рабочую группу или Инвестиционный комитет не предусмотрено.

6. Порядок и сроки отработки системных вопросов

36. Системные вопросы формируются единым центром один раз в полгода посредством выгрузки сведений из ПОС и выявления наиболее часто встречаемых тематик поступающих обращений. На основании данных выгрузки из ПОС единый центр формирует отчет и направляет его руководителю единого центра.

37. Руководитель единого центра принимает решение о включении системного вопроса в повестку заседания рабочей группы.

38. Единый центр в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения, указанного в части 37 настоящего Порядка, готовит служебную записку за подписью руководителя единого центра о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы и направляет ее посредством ИС «Дело» Куратору.

39. Заседание рабочей группы проводится в течение 7 рабочих дней со дня принятия Куратором положительного решения о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы.

40. По итогам проведенного заседания рабочей группы формируется решение системного вопроса, которое фиксируется протоколом заседания рабочей группы.

41. Единый центр в течение 3 рабочих дней с момента подписания протокола заседания рабочей группы направляет его копии участникам заседания рабочей группы и вносит информацию об итогах рассмотрения системных вопросов в ПОС.

7. Оценка эффективности механизма обратной связи

42. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи единый центр формирует еженедельный отчет об обращениях заявителей в соответствии с приложением к настоящему Порядку и направляет его на утверждение руководителю единого центра.

43. Руководитель единого центра на еженедельной основе представляет указанный отчет Куратору посредством ИС «Дело», копию которого направляет в Министерство экономического развития Камчатского края.

44. Министерство экономического развития Камчатского края ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, на основании сведений, представленных руководителем единого центра в соответствии с частью 43 настоящего Порядка, готовит сводный отчет об обращениях заявителей за подписью Куратора в целях его направления в адрес Губернатора Камчатского края посредством ИС «Дело».

45. 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 Камчатском крае

Еженедельный отчет
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Камчатском крае (далее – обращение)
за период с ____ 20__ года по ____ 20__ года
(фактические данные за отчетный период)

№ п/п	Наименование показателя	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				

1	2	3	4	5	6
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__ года.

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Камчатском крае:

(Ф.И.О. (последние при наличии), подпись)