



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 декабря 2024 года № 448
г. Курган

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Курганской области

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Курганской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт») Правительство Курганской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Курганской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Курганской области по экономической политике.

Губернатор
Курганской области

В.М. Шумков

Приложение к постановлению
Правительства Курганской области
от 26 декабря 2024 года № 478
«Об утверждении Порядка
формирования и развития механизма
обратной связи с субъектами
предпринимательской и
инвестиционной деятельности в
Курганской области»

**Порядок
формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
предпринимательской и инвестиционной деятельности
в Курганской области**

Раздел I. Общие положения

1. Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Курганской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Курганской области, поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), в рамках реализации в Курганской области Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденных 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»)» (далее – Методические рекомендации).

2. Для целей Порядка используются следующие понятия:

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

2) Единый центр обработки обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности – организационная структура, созданная на базе Фонда «Инвестиционное агентство Курганской области» для выполнения на регулярной основе функций, предусмотренных Методическими рекомендациями (далее – Единый центр);

3) классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор);

4) каналы обратной связи – источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности;

5) горячая линия — многоканальный телефонный номер Фонда «Инвестиционное агентство Курганской области» (8-800-250-47-31);

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, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответов) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере предпринимательской и инвестиционной деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном Порядком;

7) виджет ПОС — графическое приложение, размещенное на официальных сайтах органов исполнительной власти Курганской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенное для направления субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности обращений и сообщений;

8) исполнитель – орган исполнительной власти Курганской области, орган местного самоуправления муниципального образования Курганской области, Фонд «Инвестиционное агентство Курганской области», ресурсоснабжающая организация и иная организация в пределах компетенции, ответственные за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

9) обращение — сообщение от заявителя, направленное в форме электронного документа и содержащее 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 действующим законодательством;

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

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

12) обращение «помощь» – обращение по вопросам в сфере предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, 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 «проблема»;

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

3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности на территории Курганской области.

Раздел II. Регламент функционирования Единого центра

4. Единый центр выполняет следующие функции:

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

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

3) выявление системных вопросов;

4) 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 проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности при Совете по улучшению инвестиционного климата в Курганской области;

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

5. Руководителем Единого центра является генеральный директор Фонда «Инвестиционное агентство Курганской области».

6. Руководитель Единого центра:

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

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

3) 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;

4) несет персональную ответственность за выполнение функций Единого центра.

7. Куратором Единого центра является заместитель Губернатора Курганской области по экономической политике.

8. Куратор Единого центра обеспечивает:

1) контроль за реализацией механизма обратной связи в Курганской области;

2) организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

9. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности Единого центра осуществляется в пределах средств областного бюджета.

Раздел III. Каналы обратной связи в Курганской области

10. Каналами обратной связи для заявителя через виджет ПОС являются:

- 1) Инвестиционный портал Курганской области (invest45.ru);
- 2) официальные сайты органов исполнительной власти Курганской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел IV. Рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности при Совете по улучшению инвестиционного климата в Курганской области

11. Рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности при Совете по улучшению инвестиционного климата в Курганской области (далее – Рабочая группа) создается, ее состав утверждается Советом по улучшению инвестиционного климата в Курганской области.

12. Рабочая группа рассматривает:

- 1) обращения «консультация» и обращения «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;
- 2) обращения «проблема»;
- 3) системные вопросы;
- 4) причины низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений.

13. Председателем Рабочей группы является куратор Единого центра, а секретарем Рабочей группы является руководитель Единого центра.

14. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости в очной (очно-заочной) формах. Заседания рабочей группы могут быть проведены в формате видео-конференц-связи, а также в усеченном формате с участием заявителя.

15. По решению председателя Рабочей группы к деятельности Рабочей группы наряду с членами Рабочей группы в установленном порядке могут привлекаться представители органов исполнительной власти Курганской области, муниципальных образований Курганской области, ресурсоснабжающих организаций и иных организаций в пределах их компетенции (по согласованию).

16. Рабочая группа, помимо деятельности по рассмотрению обращений, в обязательном порядке утверждает отчет об обращениях субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности по форме согласно приложению к Порядку (далее - отчет) и направляет его вместе с докладом о деятельности Рабочей группы для представления на ежемесячной основе Губернатору Курганской области.

Раздел V. Порядок и сроки рассмотрения обращения «консультация», обращения «помощь»

17. Срок рассмотрения обращения «консультация» - до 5 календарных дней, обращения «помощь» - до 10 календарных дней.

18. Исполнителю со дня поступления обращения в ПОС необходимо:

1) при поступлении обращения «консультация» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – представить ответ в письменной форме;

2) при поступлении обращения «помощь» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также в установленном порядке получить необходимые сведения от органов исполнительной власти Курганской области и организаций Курганской области.

На основании полученных сведений подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством ПОС.

19. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных обращений «консультация» и обращений «помощь» в ПОС.

При предоставлении устных разъяснений необходимо сделать соответствующую отметку в ПОС, указав в тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

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

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

21. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

22. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то Единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

23. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС необходимо обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение. Срок принятия решения заявителем 30 календарных дней с даты возврата обращения на повторное рассмотрение в ПОС.

24. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС в обязательном порядке необходимо использовать тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнителю необходимо указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

25. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

26. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

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

- 1) поступившие на повторное рассмотрение;
- 2) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь», вопрос в обязательном порядке рассматривается на заседании Рабочей группы.

Раздел VI. Рассмотрение обращений «проблема» и системных вопросов

28. Руководитель Единого центра в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения «проблема» доводит до председателя Рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания Рабочей группы.

29. Секретарь Рабочей группы при подготовке заседания Рабочей группы:

1) осуществляет организацию работы по подготовке заседания Рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания Рабочей группы, формирует по согласованию с председателем Рабочей группы список приглашенных лиц на заседание Рабочей группы;

2) осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании Рабочей группы;

3) ведет протокол заседания Рабочей группы (далее - протокол);

4) направляет выписку из протокола заявителю, членам Рабочей группы, иным приглашенным на заседание Рабочей группы лицам;

5) вносит информацию об итогах рассмотрения обращений «проблема» и системных вопросов на заседании Рабочей группы в ПОС.

30. Заявитель принимает участие в заседании Рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель Рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

31. Решение Рабочей группы оформляется в виде протокола.

32. В случае если заявитель удовлетворен решением Рабочей группы по своему обращению «проблема» (далее – решение по обращению), данное обращение считается закрытым.

Заявитель вправе направить обращение «проблема» в Совет по улучшению инвестиционного климата в Курганской области в случае несогласия с решением по данному обращению.

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней с даты направления ответа с приложением выписки из протокола, обращение «проблема» считается закрытым.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания Рабочей группы или решение Рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос в течение 30 календарных дней выносится на рассмотрение Совета по улучшению инвестиционного климата в Курганской области.

33. Информация о решении по обращению вносится в ПОС и направляется заявителю.

Информация об оценках ответов на обращения «проблема», поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

34. Заседание Совета по улучшению инвестиционного климата в Курганской области по рассмотрению обращения «проблема» проводится в порядке, предусмотренном положением о Совете по улучшению инвестиционного климата в Курганской области.

35. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в Рабочую группу не предусмотрено. В случае, если вопрос не решен Рабочей группой или заявитель не удовлетворен поступившим ответом, данный вопрос выносится на рассмотрение Совета по улучшению инвестиционного климата в Курганской области.

36. Информация по итогам рассмотрения обращения «проблема» Рабочей группой или Советом по улучшению инвестиционного климата в Курганской области вносится в ПОС в течение одного рабочего дня с даты его рассмотрения.

Раздел VII. Форма отчета и оценка эффективности механизма обратной связи

37. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи руководителем Единого центра формируется ежемесячный отчет.

38. Руководитель Единого центра в первый рабочий день месяца, следующего за отчетным, направляет отчет куратору Единого центра.

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

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

- 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, закрепленный в Порядке, 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.

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

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
Количество обращений в работе на дату составления отчета				
Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета				
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)				
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: _____

Руководитель Единого центра обработки обращений субъектов
предпринимательской и инвестиционной деятельности _____