



## ПРАВИТЕЛЬСТВО МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «27» февраля 2025 г. № 72-пп  
г. Магадан

#### Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Магаданской области

В целях обеспечения единого подхода к осуществлению формирования и развития обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации Правительство Магаданской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Магаданской области.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

Губернатор  
Магаданской области

С.К. Носов

**УТВЕРЖДЕН**  
**постановлением Правительства**  
**Магаданской области**  
**от «27» февраля 2025 г. № 72-пп**

**П О Р Я Д О К**  
**формирования механизма обратной связи с субъектами**  
**инвестиционной и предпринимательской деятельности**  
**в Магаданской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с формированием механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – механизм обратной связи) в Магаданской области.

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

1.3. Основными задачами формирования механизма обратной связи являются:

- создание в Магаданской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

- определение порядка взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Магаданской области, органов исполнительной власти Магаданской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Магаданской области, ресурсоснабжающих организаций и иных органов (организаций) по рассмотрению обращений в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности;

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

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- 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 Магаданской области (далее – заявитель);

- обращение-сообщение – информация о необходимости решения актуальных для заявителя проблем, направленное в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов. Обращение классифицируется по видам:

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

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 федерального органа исполнительной власти в Магаданской области, органы исполнительной власти Магаданской области, органы местного самоуправления

муниципальных образований Магаданской области в целях решения вопроса заявителя, за исключением «проблем» (далее – «помощь»);

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

- единый центр обработки обращений заявителей – организационная структура, сформированная в министерстве экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области, выполняющая на постоянной основе функции, установленные настоящим Порядком (далее – Единый центр);

- исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Магаданской области, орган исполнительной власти Магаданской области, орган местного самоуправления муниципального образования Магаданской области, ресурсоснабжающая организация либо иная организация, осуществляющая в пределах своей компетенции рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

- канал обратной связи – источник, с помощью которого заявители могут сообщить о вопросах, проблемах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности - платформы обратной связи федеральной государственной информационной система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС);

- 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;

- специализированное программное обеспечение механизма обратной связи, используемое единым центром, предназначенное 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 – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – СПО);

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

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

## **2. Регламент функционирования Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности**

### **2.1. Функциями Единого центра являются:**

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

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

- выявление системных вопросов;

- выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, анализ обращений, получивших низкую оценку осуществляется 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 путем выгрузки информации об обращениях из СПО;

- обеспечение разработки правовых актов, необходимых для организации деятельности механизма обратной связи в Магаданской области.

2.2. Работу Единого центра курирует заместитель председателя Правительства Магаданской области, обеспечивающий реализацию политики, направленной на улучшение инвестиционного климата в Магаданской области (далее – Куратор).

2.3. Куратор Единого центра обеспечивает:

- контроль за реализацией механизма обратной связи в Магаданской области;

- организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

2.4. Руководителем Единого центра является заместитель министра-руководитель управления по привлечению инвестиций министерства экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области (далее – Руководитель).

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

- несет персональную ответственность за исполнение функций Единого центра.

### **3. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи**

3.1. СПО используется в целях формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи и предназначено 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 СПО.

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

4.1. Срок рассмотрения обращения «консультация» – до 5 календарных дней, обращения «помощь» – до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

- при поступлении обращения «консультация» исполнитель связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – подготавливает и направляет ответ в письменной форме;

- при поступлении обращения «помощь» исполнитель связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету

помощи, а также получает необходимые сведения от органов исполнительной власти Магаданской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Магаданской области и организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

4.3. В случае если обращение не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение одного рабочего дня со дня поступления в СПО обращения на рассмотрение возвращает его в Единый центр с обоснованием причин возврата.

4.4. Единый центр в течение 1 рабочего дня осуществляет рассмотрение возвращенного обращения, и направляет его исполнителю, в компетенцию которого входит рассмотрение обращений, для рассмотрения в сроки, установленные в пункте 4.1 настоящего Порядка.

4.5. 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 «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренных обращений «консультация» или «помощь» в СПО.

При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель делает пометку в СПО, указав в комментарии (тексте) ответа заявителю результаты проведенной консультации.

4.6. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в СПО по пятибалльной шкале от «1» до «5», где «1» – очень плохо, «5» – отлично.

В случае если ответ на обращение в СПО получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», Единый центр направляет заявителю запрос получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение



«консультация» или «помощь», на основании которого Единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится Единым центром в СПО в течение 3 рабочих дней.

4.7. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение.

4.8. В случае если обращение не может быть рассмотрено в сроки, установленные в пункте 4.1 настоящего Порядка, исполнитель при подготовке ответа выбирает в СПО 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.

4.9. Обращение «консультация» или «помощь» считаются закрытыми в следующих случаях:

- если в СПО ответ на обращение получил от заявителя оценку «4» или «5»;
- если в СПО отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС.

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

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Магаданской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Магаданской области, утвержденной Указом Губернатора Магаданской области от 14 октября 2022 г. № 165-у «Об утверждении инвестиционной декларации Магаданской области»;

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

4.11. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения, обращения «консультация» или «помощь» выносятся на рассмотрение рабочей группы по рассмотрению обращений при инвестиционном комитете при Губернаторе Магаданской области в порядке, утвержденном указом Губернатора Магаданской области от 9 ноября 2022 г. № 181-у «О создании инвестиционного комитета при Губернаторе Магаданской области» (далее – рабочая группа).

## **5. Порядок и сроки рассмотрения обращения «проблема»**

5.1. Срок рассмотрения обращений «проблема» – 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

5.2. Обращение «проблема» рассматривается на заседаниях рабочей группы.

5.3. Руководитель направляет в адрес председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы по рассмотрению обращений в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения «проблема».

5.4. Заседание рабочей группы проводится в течение 7 рабочих дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

5.5. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблема».

5.6. Выписка из протокола заседания рабочей группы обращению «проблема» направляется секретарем рабочей группы в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения заявителю в СПО и иным

приглашенным на заседание рабочей группы в электронном виде, в том числе с использованием информационной системы «Единая система электронного документооборота Магаданской области».

5.7. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблема» вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

5.8. В случае если заявитель сообщил в СПО об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблема» или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения «проблема» в СПО, такое обращение считается закрытым.

5.9. В случае если заявитель не согласен с решением по обращению «проблема», он вправе направить обращение «проблема» для рассмотрения на заседании инвестиционного комитета при Губернаторе Магаданской области в порядке, утвержденном указом Губернатора Магаданской области от 9 ноября 2022 г. № 181-у «О создании инвестиционного комитета при Губернаторе Магаданской области» (далее – инвестиционный комитет).

5.10. Информация о решении инвестиционного комитета по решению обращения «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 3 рабочих дней со дня поступления такой информации.

5.11. В случае если от заявителя не поступила обратная связь на решение по обращению «проблема» в СПО, обращение считается закрытым по истечении 30 календарных дней.

5.12. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено, повторное обращение на инвестиционный комитет не предусмотрено.

## **6. Порядок и сроки отработки системных вопросов**

6.1. Для выявления системных вопросов Единый центр один раз в шесть месяцев делает выгрузку из СПО для выявления наиболее часто встречаемых тематик поступающих обращений, на основании данных выгрузки из СПО формирует отчет и направляет его руководителю Единого центра.

6.2. Руководитель Единого центра принимает решение о вынесении системного вопроса на заседание рабочей группы.

6.3. Единый центр в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о вынесении системного вопроса на заседание рабочей группы готовит служебную записку за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы.

6.4. Заседание рабочей группы проводится в течение 7 рабочих дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

6.5. По итогам проведенного заседания рабочей группы формируется решение системного вопроса, изложенное в протоколе заседания рабочей группы (далее – протокол).

6.6. Единый центр в течение 3 рабочих дней с момента утверждения протокола направляет копии протокола участникам заседания рабочей группы и вносит информацию об итогах рассмотрения системных вопросов в СПО.

## **7. Оценка эффективности механизма обратной связи**

7.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Магаданской области Единый центр формирует отчет об обращениях заявителей (далее – отчет) в соответствии с приложением к настоящему Порядку и предоставляет его на утверждение руководителю Единого центра.

7.2. Руководитель Единого центра на еженедельной основе направляет отчет куратору Единого центра, а куратор на ежемесячной основе - Губернатору Магаданской области.

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

7.4. В отчете отражается информация о консультациях, помощи и проблемах, а также включаются следующие показатели:

- количество обращений за отчетный период;
  - 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, закрепленный в порядке, 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.
-

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к Порядку формирования механизма**  
**обратной связи с субъектами**  
**инвестиционной и**  
**предпринимательской деятельности**  
**в Магаданской области**

**ОТЧЕТ**  
**об обращениях субъектов инвестиционной**  
**и предпринимательской деятельности**

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1.	Количество обращений за отчетный период				
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				
5.1	Доля обращений, направленных на доработку, от общего количества обращений на дату составления отчета				
6	Количество выявленных системных вопросов				
7.	Количество решенных системных вопросов				
8.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения				
9.	Количество первично закрытых обращений за отчетный период (и повторных)				
10.	Количество повторных закрытых обращений за отчетный период				
11.	Динамика по количеству обращений в отчетный период по сравнению с прошлым отчетным периодом				

12.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				
-----	--	--	--	--	--

Руководитель Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_