

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26 июня 2025 года

№ 331-п

г. Омск

Об отдельных вопросах формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов ("Региональный инвестиционный стандарт") в соответствии с 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")" Правительство Омской области постановляет:

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

2. Установить, что:

1) единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области (далее – Единый центр) формируется на базе акционерного общества "Агентство развития и инвестиций Омской области" (далее – Агентство);

2) руководителем Единого центра является руководитель Агентства;

3) куратором Единого центра является заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации А.В. Шпиленко;

4) Министерство цифрового развития и связи Омской области обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра, в том числе регистрацию пользователей на Платформе обратной связи "Бизнес" федеральной государственной информационной

системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

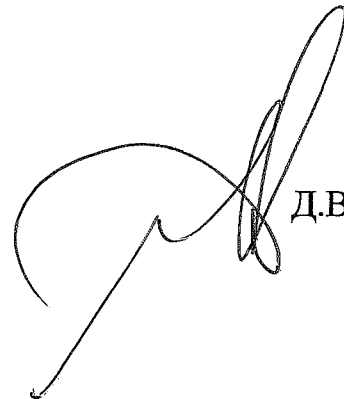
3. Рекомендовать Агентству осуществлять работу по реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области в соответствии с Порядком.

4. Органам исполнительной власти Омской области осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

5. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, осуществляющим свою деятельность на территории Омской области, органам местного самоуправления Омской области, ресурсоснабжающим организациям Омской области осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Омской области



Д.В. Ушаков

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности в Омской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок регламентирует функционирование единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области (далее – Единый центр) и разработан в целях обеспечения формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов ("Региональный инвестиционный стандарт") (далее – механизм обратной связи) 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 (далее – Методические рекомендации).

В настоящем Порядке под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – Заявители).

В настоящем Порядке используются понятия в значениях, определенных Методическими рекомендациями.

Согласно пункту 1 раздела I Методических рекомендаций обращения с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – ПОС) не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения Заявителей в Омской области.

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

1) создание на территории Омской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих свою деятельность на территории Омской области, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области, ресурсоснабжающих организаций Омской области, которые согласно абзацу шестому пункта 2 раздела I Методических рекомендаций являются ответственными в рамках своих компетенций за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление на них ответов (далее – Исполнители), с Заявителями;

2) установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем Заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Омской области, для их решения и предупреждения.

4. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи на территории Омской области (далее – СПО) является ПОС.

5. Каналами обратной связи на территории Омской области являются:

1) Платформа обратной связи "Бизнес", функционирующая на базе ПОС (далее – ПОС "Бизнес");

2) инвестиционный портал Омской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <https://investomsk.ru/ru>.

Обращения, поступившие от Заявителей на горячую линию и (или) на личном приеме, регистрируются и обрабатываются в ПОС "Бизнес" с использованием функционала "Оператор приема обращений".

II. Регламент функционирования Единого центра

6. Функциями Единого центра являются:

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

2) контроль за исполнением установленных настоящим 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 вопросов и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Совета по инвестиционной деятельности и развитию конкуренции при Губернаторе Омской области, состав которой утвержден Указом Губернатора Омской области от 1 июля 2013 года № 97 (далее соответственно – Рабочая группа, Указ);

5) формирование мотивированных предложений по актуализации системы тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемой для маршрутизации обращений (далее – Классификатор);

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

7. Куратор Единого центра:

1) обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи;

2) осуществляет контроль за деятельностью Единого центра.

8. Руководитель Единого центра:

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

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

3) 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;

4) несет персональную ответственность за исполнение Единым центром своих функций;

5) назначает операторов Единого центра.

9. Операторы Единого центра:

1) осуществляют в СПО прием обращений, их регистрацию и при необходимости их маршрутизацию, в соответствии с Классификатором;

2) определяют категорию и подкатеорию обращения (если они не указаны Заявителем) или изменяют категорию и подкатеорию обращения (если они указаны Заявителем неверно);

3) осуществляют в СПО контроль за соблюдением Исполнителями сроков ответа на обращения;

4) осуществляют по поручению руководителя Единого центра подготовку ответов на обращения и их направление Заявителям;

5) запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Омской области, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области, ресурсоснабжающих и иных организаций Омской области информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

6) осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю Единого центра.

10. Исполнители:

1) осуществляют подготовку ответов на обращения, относящиеся в соответствии с Классификатором к компетенции Исполнителя, и их направление Заявителям;

2) несут ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на обращение, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращения на этапе подготовки ответа и своевременное направление ответа на обращение.

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений "консультация" и обращений "помощь"

11. Срок рассмотрения Исполнителями, Единым центром обращений "консультация" составляет 5 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

12. При поступлении обращения "консультация" Исполнитель, Единый центр в срок, указанный в пункте 11 настоящего Порядка, связывается с Заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет Заявителю ответ в письменной (электронной) форме.

13. Срок рассмотрения Исполнителями, Единым центром обращений "помощь" составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

14. При поступлении обращения "помощь" Исполнитель, Единый центр в срок, указанный в пункте 13 настоящего Порядка, при необходимости связывается с Заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения "помощь", а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющими деятельность на территории Омской области, исполнительными органами Омской области, органами местного самоуправления Омской области, ресурсоснабжающими и иными организациями Омской области с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа Заявителю на обращение "помощь", подготавливает ответ в письменной (электронной) форме и направляет его Заявителю.

15. В случае если обращение не относится к компетенции Исполнителя, Исполнитель обязан вернуть обращение в Единый центр в течение 1 календарного дня с момента поступления данного обращения Исполнителю для его дальнейшего перераспределения Единым центром в соответствии с Классификатором.

16. В случае если обращение "консультация" или обращение "помощь" не может быть рассмотрено в установленный настоящим Порядком срок, Исполнитель, Единый центр 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.

17. Исполнитель, Единый центр в течение 3 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению "консультация" или со дня направления ответа в письменной (электронной) форме на обращение "консультация" или обращение "помощь" вносит информацию по итогам рассмотренного обращения "консультация" или обращения "помощь" в СПО.

При предоставлении Исполнителем, Единым центром устных разъяснений Заявителю по обращению "консультация" Исполнитель, Единый центр делает соответствующую пометку в СПО с комментарием о результатах устных разъяснений.

18. По итогам предоставления разъяснений по обращению "консультация" или обращению "помощь" Единый центр направляет запрос Заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету данного обращения и вносит информацию, полученную от Заявителя, в СПО.

Удовлетворенность разъяснениями определяется в ПОС по пятибалльной шкале от "1" до "5".

В случае если ответ на обращение в ПОС получил от Заявителя оценку "1", "2" или "3", специалист Единого центра по телефону уточняет у Заявителя причины низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение "консультация" и (или) обращение "помощь", на основании чего Единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

19. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС.

Повторное рассмотрение обращения "консультация" или обращения "помощь" при его возврате в ПОС осуществляется Единым центром с привлечением Исполнителя (при необходимости), которым обеспечивается всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

20. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям "консультация" и обращениям "помощь" рассматриваются:

- 1) обращения, поступившие на повторное рассмотрение;
- 2) обращения, поступившие от Заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Омской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Омской области;
- 3) обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем на территории Омской области.

21. Обращение "консультация" или обращение "помощь" считается закрытым в следующих случаях:

- 1) если ответ на обращение получил в ПОС от Заявителя оценку "4" или "5";
- 2) если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС.

22. В случае если Заявитель не удовлетворен разъяснениями или ответом по итогам повторного рассмотрения обращения "консультация" или обращения "помощь", такое обращение выносится на рассмотрение на заседании Рабочей группы.

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений "проблема" и системных вопросов

23. Обращения "проблема" и системные вопросы рассматриваются на заседаниях Рабочей группы в соответствии Положением о Рабочей группе, утвержденным Указом (далее – Положение о Рабочей группе).

24. Срок рассмотрения обращений "проблема" составляет 10 календарных дней, если иной срок не установлен законодательством.

25. В случае если обращение "проблема" не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 24 настоящего Порядка, срок рассмотрения такого обращения продлевается до 30 календарных дней в порядке, установленном Положением о Рабочей группе.

26. Информация о решении Рабочей группы по обращению "проблема" вносится руководителем Единого центра в СПО в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания Рабочей группы.

27. Обращение "помощь" считается закрытым в следующих случаях:

1) Заявитель сообщил об удовлетворенности решением Рабочей группы по своему обращению "проблема";

2) Заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления копии выписки из протокола заседания Рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения "проблема".

28. В случае несогласия с решением Рабочей группы по своему обращению "проблема" Заявитель вправе направить обращение в Министерство экономического развития Омской области с просьбой о рассмотрении данного обращения на заседании Инвестиционного комитета Совета по инвестиционной деятельности и развитию конкуренции при Губернаторе Омской области, состав которого утвержден Указом (далее – Инвестиционный комитет).

Заседания Инвестиционного комитета по рассмотрению указанных обращений проводятся в порядке и в сроки, установленные Положением об Инвестиционном комитете, утвержденным Указом (далее – Положение об Инвестиционном комитете).

29. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению "проблема" вносится руководителем Единого центра в СПО в течение 5 рабочих дней со дня поступления такой информации в Рабочую группу в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционном комитете.

30. 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 комитета в порядке, установленном Положением об Инвестиционном комитете.

V. Оценка эффективности механизма обратной связи

31. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи Единым центром формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет).

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

33. Руководитель Единого центра еженедельно направляет отчет Куратору Единого центра, а Куратор Единого центра ежемесячно в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет Губернатору Омской области, Председателю Правительства Омской области.



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

ФОРМА ОТЧЕТА
об обращениях субъектов
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Омской области

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

Показатель	Итого	Обращение "консультация"		Обращение "помощь"		Обращения "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							

Показатель	Итого	Обращение "консультация"		Обращение "помощь"		Обращения "проблема"
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 инвестиционной и предпринимательской деятельности Омской области: _____

Григорьев