



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 августа 2025 г. № 714-пП

г. Пенза

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Пензенской области, в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 30.09.2021 № 591 "О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации ("Региональный инвестиционный стандарт")", руководствуясь Законом Пензенской области от 21.04.2023 № 4006-ЗПО "О Правительстве Пензенской области" (с последующими изменениями), Правительство Пензенской 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 Пензенской области.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете "Пензенские губернские ведомости" и разместить (опубликовать) на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Пензенской области, координирующего вопросы социально-экономического развития территории.

Председатель Правительства
Пензенской области **И. П. Симонов**



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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан 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 определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Пензенской области (далее - механизм обратной связи).

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

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

- создание на территории Пензенской области организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Пензенской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, акционерного общества "Корпорация развития Пензенской области", Фонда поддержки предпринимательства Пензенской области, ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

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

1.4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее - заявители) - физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и предпринимательской деятельностью;

- обращения - сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, для рассмотрения и направления по ним ответов.

Указанные обращения не являются обращениями в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В случае получения обращений, содержащих иные вопросы, последние направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу;

- единый центр обработки обращений заявителей (далее - единый центр) - организационная структура, формируемая в Пензенской области на базе акционерного общества "Корпорация развития Пензенской области", выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

- исполнители - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Пензенской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, акционерное общество "Корпорация развития Пензенской области", Фонд поддержки предпринимательства Пензенской области, ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа по обращениям;

- каналы обратной связи - источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Пензенской области;

- специализированное программное обеспечение - программное обеспечение, 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;

- классификатор обращений - система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений в специализированном программном обеспечении, которая определяется Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

- механизм обратной связи - осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке обращений (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, 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 предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

- обращения категории "консультация" - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителям разъяснений;

- обращения категории "проблема" - обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

- обращения категории "помощь" - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных заявителем документов и направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя;

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

- рабочая группа по рассмотрению обращений заявителей (далее - рабочая группа) - рабочая группа, формируемая при Совете по экономической, инвестиционной, экспортной политике при Правительстве Пензенской области, утвержденном распоряжением Правительства Пензенской области от 24.11.2016 № 509-рП (далее - Совет).

1.5. Каналами обратной связи на территории Пензенской области являются:

- форма, размещенная на платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

- форма обратной связи, размещенная на Инвестиционном портале Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- форма обратной связи, размещенная на портале Фонда поддержки предпринимательства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- форма обратной связи, размещенная на официальном сайте Министерства экономического развития и промышленности Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.6. Специализированным программным обеспечением на территории Пензенской области является платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2. Регламент функционирования единого центра

2.1. Функциями единого центра являются:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за соблюдением исполнителями установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения;
- выявление системных вопросов;
- 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 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 специализированного программного обеспечения.

2.2. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Пензенской области, координирующий вопросы социально-экономического развития территории.

2.3. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Пензенской области.

2.4. Руководителем единого центра является генеральный директор акционерного общества "Корпорация развития Пензенской области".

2.5. Руководитель единого центра:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра, а также ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- осуществляет организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;
- 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;
- несет персональную ответственность за исполнение единым центром своих функций.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений категорий "консультация" и "помощь"

3.1. Срок рассмотрения обращений категории "консультация" составляет не более 5 календарных дней, категории "помощь" - не более 10 календарных дней.

3.2. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный пунктом 3.1 срок, заявителю направляется промежуточный ответ в специализированном программном обеспечении с пометкой "отложено". При использовании типа ответа "отложено" исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения.

Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней с момента поступления обращения.

3.3. При поступлении обращений категории "консультация" исполнитель в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

3.4. При поступлении обращений категории "помощь" исполнитель в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения категории "помощь", а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами Пензенской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, акционерным обществом "Корпорация развития Пензенской области", Фондом поддержки предпринимательства Пензенской области, ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа на обращение категории "помощь", подготавливает письменный ответ в электронном виде и направляет его заявителю.

3.5. Исполнитель в течение 5 календарных дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению категории "консультации" или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение категории "консультации" или обращение категории "помощь" вносит информацию по итогам рассмотренного обращения в специализированное программное обеспечение, указав в комментарии ответа заявителю результаты проведенной консультации.

3.6. В случае если обращение направлено заявителем повторно, рассмотрение обращения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

3.7. По итогам предоставления разъяснений по обращениям категорий "консультация" или "помощь" единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями и вносит информацию, полученную от заявителя в специализированное программное обеспечение.

3.8. Удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от "1" до "5", при этом оценка, равная "1", "2" или "3", считается неудовлетворительной, оценка, равная "4" или "5", считается удовлетворительной. Если ответ на обращение получил оценку от заявителя, равную "1", "2" или "3", единый центр проводит анализ причин неудовлетворительной оценки заявителя на основании его комментария.

3.9. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения категории "консультация" или "помощь", обращение рассматривается на заседании рабочей группы.

3.10. В случае если по обращению категории "консультация" или "помощь" отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение, то обращение считается закрытым.

3.11. В приоритетном порядке рекомендуется рассматривать обращения категории "консультация" и "помощь" по следующей тематике:

- обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Пензенской области;
- обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем;
- обращения, поступившие на повторное рассмотрение.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений категории "проблема" и системных вопросов

4.1. Срок рассмотрения обращений категории "проблема" и системных вопросов составляет не более 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений категорий "консультация" и "помощь" (по результатам повторного рассмотрения, которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя), "проблем", а также системных вопросов и причин неудовлетворительной оценки ответов на обращения с указанием тематик таких обращений формируется рабочая группа.

4.3. Председателем рабочей группы является куратор единого центра, а секретарем рабочей группы - руководитель единого центра (далее - секретарь).

4.4. В состав рабочей группы включаются представители исполнителей в должности не ниже заместителя руководителя.

Председатель определяет список участников заседания рабочей группы, исходя из повестки заседания рабочей группы.

4.5. Заседания рабочей группы проводятся не реже одного раза в месяц.

4.6. Секретарь информирует председателя о необходимости проведения заседания рабочей группы.

4.7. Секретарь при подготовке заседания рабочей группы осуществляет:

- организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготовку повестки дня заседания, а также списка приглашенных лиц на заседание рабочей группы;
- сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;
- ведение протокола заседания рабочей группы;
- направление выписки протокола заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам;
- внесение информации об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании рабочей группы в специализированное программное обеспечение.

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

4.9. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

4.10. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым.

Заявитель вправе направить обращение в Совет в случае несогласия с решением по обращению, принятым на заседании рабочей группы.

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней с момента направления выписки из протокола рабочей группы, обращение считается закрытым.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, его рекомендуется выносить на рассмотрение Совета.

4.11. Информация о решении по обращению вносится в специализированное программное обеспечение и направляется заявителю.

4.12. Повторное обращение заявителя по закрытому ранее вопросу к рассмотрению в рабочую группу не принимается.

4.13. Секретарь ежемесячно направляет отчет о деятельности рабочей группы председателю на согласование с целью формирования итогового отчета об обращениях заявителей в Пензенской области для Губернатора Пензенской области согласно приложению к настоящему Порядку.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Пензенской области руководитель единого центра еженедельно формирует отчет согласно приложению к настоящему Порядку.

5.2. В отчете отражается информация об обращениях категорий "консультация", "помощь" и "проблема", а также включаются следующие показатели:

- 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, 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.

5.3. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра.

5.4. Куратор единого центра ежемесячно проводит верификацию и консолидацию обобщенных данных по поступившим обращениям, формирует и направляет отчет об обращениях заявителей в Пензенской области Губернатору Пензенской области согласно приложению к настоящему Порядку.

5.5. Источником информации для подготовки отчета являются еженедельные данные единого центра, а также ежемесячный отчет о деятельности рабочей группы.

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

ОТЧЕТ
об обращениях заявителей в Пензенской области
за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Обращение категории "консультация"	Обращение категории "помощь"	Обращения категории "проблема"
1	2	3	4	5
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				

1	2		3		4		5	
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: _____

Должностное лицо,
ответственное за предоставление отчета: _____
