



ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.04.2025 № 248

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области, поступающих через платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области.

2. Министерству экономического развития и инвестиций Самарской области в срок до 20.06.2025 утвердить классификатор обращений субъектов инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

003769

4. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

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

Первый
вице-губернатор –
председатель Правительства
Самарской области



М.А. Смирнов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Самарской области
от 30.04.2025 № 248

ПОРЯДОК
формирования и развития механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности
в Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий 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»)), в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области (далее – Заявители), поступающих через платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи).

1.2. Настоящий Порядок устанавливает:

основные понятия, относящиеся к вопросу формирования и развития механизма обратной связи с Заявителями в Самарской области;

сроки и последовательность действий исполнителей, выполняющих обработку обращений в рамках механизма обратной связи с Заявителями в Самарской области;

регламент функционирования Единого центра обработки обращений Заявителей (далее – Единый центр);

каналы обратной связи в Самарской области;
порядок и сроки рассмотрения обращений Заявителей;
способы и формы выявления удовлетворенности Заявителей полученным ответом на обращение.

1.3. Обращения, поступающие от Заявителей и рассматриваемые в соответствии с настоящим Порядком, представляют собой сообщения – информацию о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленную в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не относящиеся к положениям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и не превышающие 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством или решением Правительства Российской Федерации.

1.4. Обращения с использованием Платформы обратной связи не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. 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 исполнителями.

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

создание в Самарской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и Заявителей;

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

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

заявитель – физическое лицо и (или) юридическое лицо любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

исполнитель, соисполнитель – орган исполнительной власти Самарской области, территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Самарской области, орган местного самоуправления в Самарской области, Единый центр, ресурсоснабжающая и (или) иная организация, осуществляющая свою деятельность на территории Самарской области и ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение обращения Заявителя по существу, подготовку и направление на него ответа;

координатор – должностное лицо Единого центра, уполномоченное осуществлять прием, обработку (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений субъектов инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Самарской области (далее – Классификатор), контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытие обращений (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя);

каналы обратной связи – источники, с помощью которых Заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях,

возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

Классификатор – утвержденная министерством экономического развития и инвестиций Самарской области система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений;

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 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 всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – 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 (далее – СПО);

обращение типа «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;

обращение типа «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 органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений типа «проблема»;

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

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 Самарской области, распространение информации о способах их решения.

3. Единый центр

3.1. Функции Единого центра осуществляет государственное казенное учреждение Самарской области «Информационно-консалтинговое агентство Самарской области» (далее – ГКУ СО «ИКАСО»);

3.2. Единый центр выполняет следующие функции:

прием, первичная обработка и регистрация обращений;

при необходимости запрос дополнительной информации у заявителя по теме обращения, маршрутизация обращений исполнителям, соисполнителям и (или) их рассмотрение;

контроль за исполнением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями, соисполнителями;

выявление системных вопросов;

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 их

рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений при инвестиционном комитете Самарской области (далее – Рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации Классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из СПО и (или) Платформы обратной связи.

3.3. Руководителем Единого центра является директор ГКУ СО «ИКАСО».

3.4. Руководитель Единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию выполнения функций Единого центра;

обеспечивает ежедневное операционное выполнение функций Единого центра, предусмотренных настоящим Порядком;

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 выполнение функций Единого центра.

3.5. Куратором Единого центра является вице-губернатор Самарской области, к сфере полномочий которого относятся вопросы экономического развития и инвестиций.

3.6. Куратор Единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Самарской области;

организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

3.7. Финансовое и организационно-техническое обеспечение выполнения функций Единого центра осуществляется в пределах средств бюджета Самарской области.

3.8. При обработке обращений с применением настоящего Порядка используется Классификатор.

4. Каналы обратной связи

4.1. Каналами обратной связи для Заявителя в Самарской области являются:

федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

специализированный сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет «Инвестиционный портал Самарской области»;

информационный ресурс «Инвестиционная карта Российской Федерации»;

портал государственной поддержки бизнеса Самарской области;

иные каналы обратной связи.

5. Рабочая группа по рассмотрению обращений при инвестиционном комитете Самарской области

5.1. Рабочая группа создается в соответствии с Положением об инвестиционном комитете Самарской области, утвержденным постановлением Губернатора Самарской области от 05.03.2013 № 56 «Об образовании инвестиционного комитета Самарской области» (далее – Положение).

5.2. Рабочая группа рассматривает:

обращения типа «консультация» и обращения типа «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от Заявителя;

обращения типа «проблема»;

системные вопросы;

причины низкой удовлетворенности ответами на обращения с указанием тематик таких обращений.

5.3. Председателем Рабочей группы является куратор Единого центра.

5.4. Секретарем Рабочей группы является руководитель Единого центра.

5.5. Председатель Рабочей группы вправе определять список участников заседания Рабочей группы исходя из вопросов повестки дня заседания Рабочей группы.

5.6. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости в формате очного, в том числе с использованием систем видео-конференц-связи, или заочного голосования членов рабочей группы по вопросам повестки дня.

На заседаниях Рабочей группы могут вестись видеозапись и (или) аудиозапись выступлений участников заседания Рабочей группы.

5.7. Решение Рабочей группы оформляется Протоколом.

Протокол подписывается Председателем Рабочей группы, а в случае его отсутствия на заседании Рабочей группы – заместителем Председателя Рабочей группы или лицом его замещающим.

5.8. Согласование проекта Протокола осуществляется заинтересованными членами Рабочей группы, принимавшими участие в заседании Рабочей группы, в срок не позднее одного рабочего дня следующего за днем направления проекта Протокола на согласование.

При отсутствии возражений к проекту Протокола заседания Рабочей группы по истечении установленного срока согласования проект Протокола считается согласованным.

5.9. Секретарь Рабочей группы в срок не позднее трех рабочих дней следующих за днем его регистрации рассылает:

членам Рабочей группы копии Протокола заседания Рабочей группы;
Заявителям выписку из Протокола заседания Рабочей группы.

6. Рассмотрение обращений типа «консультация» и обращений типа «помощь»

6.1. Срок рассмотрения обращений типа «консультация» – не более 5 рабочих дней, следующих за днем поступления обращения исполнителю,

обращений типа «помощь» – не более 10 рабочих дней, следующих за днем поступления обращения исполнителю, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

6.2. Единый центр осуществляет прием, первичную обработку, регистрацию обращений, запрос дополнительной информации у заявителя по теме обращения (при необходимости), маршрутизацию обращений исполнителям:

в день поступления обращения на Платформу обратной связи – в случае если обращение поступило на Платформу обратной связи до 18:00 по самарскому времени текущего дня;

не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения на Платформу обратной связи, – в случае если обращение поступило на Платформу обратной связи в период с 18:00 до 23:59 по самарскому времени.

6.3. При поступлении исполнителю и (или) соисполнителю обращения типа «консультации» или обращения типа «помощь», не входящего в рамки его компетенций, исполнителю и (или) соисполнителю необходимо направить запрос в адрес Единого центра о повторной маршрутизации обращения и (или) его рассмотрения Единым центром.

Единый центр осуществляет повторную маршрутизацию обращения и (или) принимает решение о рассмотрении обращения Единым центром:

в день поступления соответствующего запроса – в случае если запрос поступил до 18:00 по самарскому времени текущего дня;

не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса, – в случае если запрос поступил в период с 18:00 до 23:59 по самарскому времени.

6.4. Исполнителю не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения на Платформу обратной связи, необходимо:

при поступлении обращения типа «консультация» связаться с Заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету,

а при невозможности предоставления устных разъяснений представить ответ в письменной форме в установленный пунктом 6.1 настоящего Порядка срок;

при поступлении обращения типа «помощь» при необходимости связаться с Заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращений типа «помощь».

6.5. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных обращений типа «консультация» и обращений типа «помощь» в СПО и (или) на Платформу обратной связи.

При предоставлении устных разъяснений необходимо сделать соответствующую отметку в СПО и на Платформе обратной связи, указав в комментарии или тексте ответа Заявителю результаты проведенной консультации.

Обращения, поступившие от Заявителей на «горячую линию» или при личном обращении, должны быть зарегистрированы и обработаны на Платформе обратной связи с использованием функционала «Оператор приема обращений».

6.6. По итогам предоставления разъяснений по обращению типа «консультация» или обращению типа «помощь» Единому центру необходимо направить запрос Заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями и внести информацию, полученную от Заявителя, в СПО и (или) на Платформу обратной связи.

6.7. На Платформе обратной связи удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5.

6.8. Если ответ на обращение на Платформе обратной связи получил оценку от Заявителя, равную 1, 2 или 3, то Заявитель считается не удовлетворенным разъяснениями.

6.9. В случае если Заявитель не удовлетворен разъяснениями, он вправе направить обращение типа «консультация» или обращение типа «помощь» на повторное рассмотрение на Платформу обратной связи с обязательным указанием причин неудовлетворенности разъяснениями.

6.10. В случае если Заявитель не удовлетворен разъяснениями, Единому центру необходимо провести анализ причин неудовлетворенности.

6.11. В случае если Заявитель не удовлетворен разъяснениями и направил обращение типа «консультация» или обращение типа «помощь» на повторное рассмотрение, повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя, соисполнителя.

6.12. Исполнитель, разъясняющий по предмету обращения типа «консультация» или обращения типа «помощь», в случае неудовлетворенности Заявителя разъяснениями и направления обращения на повторное рассмотрение, представляет материалы, связанные с рассмотрением обращения, в адрес Единого центра не позднее следующего рабочего дня с момента поступления запроса от Единого центра о представлении таких материалов.

6.13. В случае неудовлетворенности Заявителя разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения типа «консультация» или обращения типа «помощь», вопрос рассматривается на заседании Рабочей группы.

6.14. Если ответ на обращение на Платформе обратной связи получил оценку от Заявителя, равную 4 или 5, Заявитель считается удовлетворенным разъяснениями.

6.15. В случае удовлетворенности Заявителя разъяснениями, обращение типа «консультация» или обращение типа «помощь» считается закрытым, а услуга по предоставлению разъяснений оказанной в полном объеме.

6.16. В случае если обращение типа «консультация» или обращение типа «помощь» не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа на Платформе обратной связи рекомендуется использовать тип ответа «Отложено».

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

6.17. В случае если по обращению типа «консультация» или обращению типа «помощь» отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не направлено на повторное рассмотрение на Платформу обратной связи, оно считается закрытым, а услуга по рассмотрению обращения оказанной в полном объеме.

6.18. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям типа «консультация» или обращениям типа «помощь» необходимо рассматривать обращения типа «консультация» или обращения типа «помощь», которые:

поступили на повторное рассмотрение;

поступили от Заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Самарской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Самарской области, утвержденной постановлением Губернатора Самарской области от 06.05.2022 № 140 «Об утверждении Инвестиционной декларации Самарской области»;

связаны с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) Заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

7. Рассмотрение обращений типа «проблема» и системных вопросов

7.1. Обращения типа «проблема» и системные вопросы рассматриваются на очередном заседании Рабочей группы.

7.2. Секретарь Рабочей группы на ежемесячной основе в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, направляет в адрес председателя Рабочей группы информацию о необходимости (с предложением возможной даты организации заседания Рабочей группы) или отсутствии необходимости проведения заседания Рабочей группы.

7.3. Заявитель может принимать участие в заседании Рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель Рабочей группы принял решение о проведении заседания Рабочей группы без участия Заявителя.

7.4. Информация о решении Рабочей группы по обращению типа «проблема» вносится в СПО и на Платформу обратной связи и направляется Заявителю.

Информация об оценках ответов на обращения типа «проблема», поставленных Заявителями, формируется на Платформе обратной связи автоматически.

7.5. В случае удовлетворенности Заявителя решением Рабочей группы по своему обращению (далее – решение по обращению) обращение типа «проблема» может считаться закрытым.

7.6. В случае несогласия с решением по обращению Заявитель вправе направить обращение в инвестиционный комитет Самарской области для его рассмотрения на очном заседании инвестиционного комитета Самарской области.

7.7. В случае если Заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола Рабочей группы, обращение типа «проблема» считается закрытым.

7.8. 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 членами инвестиционного комитета Самарской области на очном заседании инвестиционного комитета Самарской области.

7.9. Очные заседания инвестиционного комитета Самарской области, включающие в себя вопрос по рассмотрению обращения Заявителя проводятся в порядке, предусмотренном Положением.

7.10. Повторное обращение Заявителя по тому же вопросу в Рабочую группу не предусмотрено.

8. Оценка эффективности реализации механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Самарской области на базе Единого центра руководителем Единого центра формируются ежемесячный и ежеквартальный отчеты.

8.2. Руководитель Единого центра на ежемесячной основе в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет куратору Единого центра.

8.3. Руководитель Единого центра на ежеквартальной основе в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, формирует доклад о деятельности Единого центра с приложением ежеквартального отчета в адрес Губернатора Самарской области.

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

8.5. В отчете отражается информация об обращениях типа «консультациях», обращениях типа «помощь» и обращениях типа «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, 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.