



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.07.2025

№ 430

г. Тамбов

Об утверждении порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области

В целях обеспечения единого подхода к формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»), с учетом 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), Правительство Тамбовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на временно исполняющего обязанности заместителя Главы Тамбовской области Федосеев Н.Н.

Временно исполняющий обязанности
Главы Тамбовской области

Е.Первышов



ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства Тамбовской области
от *17.07.2025* № *430*

Порядок
формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области
(далее – Порядок)

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 сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области, поступающих через модуль специализированного программного обеспечения механизма обратной связи — платформы обратной связи для бизнеса федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ПОС Бизнес).

1.2. Настоящий Порядок определяет:

функционирование единого центра обработки сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области;

каналы обратной связи субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области;

порядок и сроки рассмотрения сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области, а также способы и формы выявления удовлетворенности субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности полученным ответом на сообщение;

форму отчета о сообщениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области.

1.3. К настоящему Порядку не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные понятия

2.1. 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 на территории Тамбовской области (далее — заявитель).

2.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

единый центр обработки сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области (далее — единый центр) — организационная структура, формируемая на базе министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области, выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком;

исполнитель — исполнительный орган Тамбовской области, ответственный в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу сообщения, подготовку и направление на него ответа;

каналы обратной связи субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тамбовской области (далее — каналы обратной связи) — сервисы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет»), содержащие специализированные модули (баннеры) и гиперссылки на ПОС Бизнес, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, связанных с инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

классификатор сообщений (далее — классификатор) — система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации сообщений;

куратор единого центра — заместитель Главы Тамбовской области, непосредственно обеспечивающий исполнение полномочий высшего исполнительного органа Тамбовской области — Правительства Тамбовской области по обеспечению комплексного социально-экономического развития Тамбовской области в сфере экономической и инвестиционной политики Тамбовской области. В случае отсутствия лица, замещающего государственную должность указанного заместителя Главы Тамбовской области, функции куратора единого центра возлагаются на руководителя министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области;

механизм обратной связи — организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация сообщения, маршрутизация сообщения в соответствии с классификатором, рассмотрение сообщения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) сообщений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных через каналы обратной связи, а также анализу

данных о сообщениях;

руководитель единого центра — министр экономической и инвестиционной политики Тамбовской области;

сообщение «консультация» — сообщение 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;

сообщение «помощь» — сообщение 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 ведомства и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением сообщений «проблема»;

сообщение «проблема» — сообщение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или могут быть нарушены;

системный вопрос — совокупность схожих по существу и тематике сообщений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Тамбовской области, распространение информации о способах их решения.

3. Функционирование единого центра

3.1. Единый центр выполняет следующие функции:

информационное и техническое сопровождение в рамках формирования и развития механизма обратной связи;

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

мониторинг исполнения установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на сообщения исполнителями;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на сообщение, анализ сообщений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем, с учетом анализа причин низкой удовлетворенности, и рассмотрения их на заседаниях рабочей группы по рассмотрению сообщений при Штабе по защите прав и законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Тамбовской области (далее — Штаб), формируемой в соответствии с решением Штаба (далее — рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных сообщениях и подготовка отчетов

путем получения данных о сообщениях из ПОС Бизнес по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее — отчет).

3.2. Руководитель единого центра:

осуществляет организацию деятельности, организационно-техническое сопровождение единого центра;

представляет в адрес исполнителей аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах в рамках межведомственного взаимодействия;

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

3.3. Куратор единого центра:

обеспечивает на постоянной основе координацию деятельности единого центра;

осуществляет мониторинг реализации механизма обратной связи на территории Тамбовской области;

представляет Главе Тамбовской области отчет и доклад о деятельности рабочей группы по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал.

4. Каналы обратной связи

4.1. Каналами обратной связи в сети «Интернет» на территории Тамбовской области являются:

информационные ресурсы исполнительных органов Тамбовской области в сети «Интернет»;

платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru>.

5. Порядок и сроки рассмотрения исполнителями сообщений заявителей, способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на сообщение

5.1. Срок рассмотрения сообщений «консультация», «помощь», «проблема» определяется Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением

Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

5.2. Исполнителю со дня поступления сообщения в ПОС Бизнес:

при поступлении сообщения «консультация» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету сообщения, при невозможности предоставления устных разъяснений представить ответ в письменной форме;

при поступлении сообщений «помощь» и «проблема» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету сообщения, а также получить необходимые сведения от исполнительных органов Тамбовской области и организаций Тамбовской области, подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством ПОС Бизнес.

5.3. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных сообщений «консультация» и «помощь» в ПОС Бизнес.

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

5.4. По итогам предоставления разъяснений по предмету сообщения «консультация» или «помощь» единому центру необходимо направить запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету сообщения «консультация» или «помощь» (далее — удовлетворенность разъяснениями) в течение 3 рабочих дней со дня предоставления разъяснений и внести информацию, полученную от заявителя, в ПОС Бизнес в течение 2 рабочих дней.

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

5.6. Если ответ на сообщение в ПОС Бизнес получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

5.7. Заявитель вправе вернуть сообщение на повторное рассмотрение в ПОС Бизнес. При возврате сообщения на повторное рассмотрение в ПОС Бизнес, такое сообщение рассматривается в приоритетном порядке в сроки, установленные пунктом 5.1 раздела 5 настоящего Порядка.

5.8. В случае если сообщение не может быть рассмотрено в срок, определенный пунктом 5.1 раздела 5 настоящего Порядка, при подготовке ответа в ПОС Бизнес в обязательном порядке необходимо использовать тип ответа «Отложено».

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

5.9. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями (оценка, равная «4» или «5»), сообщение «консультация» или «помощь» считается закрытым.

В случае если заявитель вернул сообщение на повторное рассмотрение

(доработку) по данному вопросу, повторное рассмотрение сообщения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

5.10. В случае если по сообщению отсутствует оценка или сообщение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС Бизнес, сообщение «консультация» или «помощь» считается закрытым.

5.11. В приоритетном порядке по отношению к другим сообщениям «консультация» и «помощь» необходимо рассматривать сообщения «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

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

5.12. В случае если заявитель не удовлетворен (оценка, равная «1», «2» или «3») разъяснениями по итогам повторного рассмотрения сообщений «консультация» или «помощь», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

6. Рассмотрение сообщений «проблема» и системных вопросов

6.1. Сообщения «проблема» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

6.2. Заявитель приглашается для участия в заседании рабочей группы для рассмотрения его сообщения «проблема».

6.3. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему сообщению, сообщение может считаться закрытым (далее — решение по сообщению).

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по сообщению в течение 30 календарных дней с момента направления ответа с приложением выписки из протокола, сообщение считается закрытым.

В случае несогласия с решением по сообщению заявитель вправе направить сообщение в ПОС Бизнес. В данном случае такое сообщение в соответствии с пунктом 5.7 раздела 5 настоящего Порядка считается направленным повторно.

6.4. Информация о решении по сообщению вносится в ПОС Бизнес и направляется заявителю.



ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку формирования и развития механизма
обратной связи с субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности в Тамбовской области

Отчет
о сообщениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Тамбовской области
за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Сообщение «Консультация»	Сообщение «Помощь»	Сообщение «Проблема»
1	2	3	4	5
Количество сообщений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
Количество сообщений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
Количество ответов на сообщения на дату составления отчета				
Количество сообщений в работе на дату составления отчета				
Количество сообщений, направленных на доработку				

1	2	3	4	5
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
Количество сообщений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой сообщение не рассмотрено в срок				
Количество закрытых сообщений за отчетный период (первичных и повторных)				
Динамика по количеству сообщений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
Наиболее востребованные заявителем темы сообщений				

Дата составления отчета _____

Руководитель единого центра обработки сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

(ФИО, подпись)

