



## **ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27.05.2025

№ 267-пп

г. Тверь

#### **О Порядке формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области**

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской 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 Тверской области постановляет:

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области (далее – Порядок) (прилагается).

2. Внести в Положение о Совете по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области, утвержденное постановлением Правительства Тверской области от 06.12.2019 № 470-пп «О Совете по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области» (далее в настоящем пункте – Положение), следующие изменения:

1) в разделе II Положения:

пункт 6 дополнить подпунктом 8 следующего содержания:

«8) рассматривает обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в соответствии с Порядком формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области, утвержденным Правительством Тверской области.»;

пункт 7 дополнить подпунктом 19.1 следующего содержания:

«19.1) рассматривает обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в соответствии с Порядком формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области, утвержденным Правительством Тверской области;»;

2) пункт 15 раздела IV Положения дополнить подпунктом 14 следующего содержания:

«14) осуществляет функции, предусмотренные Порядком формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области, утвержденным Правительством Тверской области.»;

3) подпункт 39 раздела VII Положения изложить в следующей редакции:

«39. В целях рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в соответствии с Порядком формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области, утвержденным Правительством Тверской области, Совет своим решением образует рабочую группу.

Рабочие группы могут также образовываться Советом для оперативной и качественной подготовки документов и решений по отдельным вопросам, связанным с решением возложенных на Совет задач.».

3. Министерству экономического развития Тверской области на очередном заседании Совета по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области инициировать создание рабочей группы, предусмотренной Порядком, с включением в ее состав представителей исполнительных органов Тверской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Тверской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, хозяйствующих субъектов, иных органов и организаций.

4. Определить Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) единым центром обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Тверской области, курирующего вопросы экономики.

Отчет об исполнении постановления представить в срок до 1 декабря 2025 года.

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

**Губернатор  
Тверской области**



**И.М. Руденя**

Приложение  
к постановлению Правительства  
Тверской области  
от 27.05.2025 № 267-пп

Порядок  
формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной  
и предпринимательской деятельности в Тверской области

Раздел I  
Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях определения единых подходов к формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Тверской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (далее – механизм обратной связи), предусмотренной приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (далее – приказ № 591).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее также – единый центр, Фонд);

2) исполнитель – исполнительный орган Тверской области, государственное автономное учреждение «Центр сопровождения инвестиций» (далее – ГАУ «ЦСИ»), Фонд, территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Тверской области, орган местного самоуправления муниципального образования Тверской области, ресурсоснабжающая организация Тверской области, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение обращения, подготовку и направление на него ответа;

3) 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;

4) классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, разработанная Министерством экономического развития Российской Федерации, используемая для маршрутизации обращений;

5) обращение «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;

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

7) 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 исполнительные органы Тверской области, ГАУ «ЦСИ», территориальные органы федерального органа исполнительной власти в Тверской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, ресурсоснабжающие организации Тверской области, иные организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблема»;

8) системный вопрос – совокупность схожих по тематике обращений, решением которых является принятие или изменение нормативных правовых актов, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Тверской области, распространение информации о способах их решения;

9) 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 (далее – СПО);

10) субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности – физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью на территории Тверской области (далее – заявители).

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных приказом № 591.

3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений «консультация», обращений «помощь», обращений «проблема» (далее при совместном упоминании – обращения) и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

1) создание в Тверской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

2) установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или)

предпринимательской деятельности в Тверской области, для их решения и предупреждения.

5. СПО механизма обратной связи на территории Тверской области является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

6. В качестве каналов обратной связи используются формы обратной связи сайтов исполнительных органов Тверской области, инвестиционного портала Тверской области, а также иных ресурсов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в структуре которых предусмотрены разделы о приеме обращений для заявителей.

## Раздел II

### Регламент функционирования единого центра

7. Функциями единого центра являются:

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

2) контроль за соблюдением 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, в соответствии с абзацем третьим пункта 36 настоящего Порядка, и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы при Совете по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области (далее соответственно – рабочая группа, Совет);

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему Порядку путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

8. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Тверской области, курирующий вопросы экономики (далее – Куратор).

9. Куратор обеспечивает:

1) контроль за реализацией механизма обратной связи;

2) организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

10. Руководителем единого центра является руководитель Фонда.

11. Руководитель единого центра:

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

2) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных пунктом 7 настоящего Порядка;

3) представляет Куратору и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, а также материалы о выявленных системных вопросах;

4) оказывает методическую помощь исполнителям при рассмотрении обращений;

5) формирует отчет, источником информации для которого являются данные единого центра;

6) несет персональную ответственность за исполнение функций, предусмотренных пунктом 7 настоящего Порядка.

### Раздел III

#### Порядок и сроки рассмотрения обращений и системных вопросов

12. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором обращений и автоматически регистрируется в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений» с присвоением одного из следующих типов:

1) обращение «консультация»;

2) обращение «помощь»;

3) обращение «проблема».

13. Обращения, поступившие в ПОС, в день их автоматической регистрации в ПОС маршрутизируются исполнителю, ответственному за рассмотрение таких обращений, подготовку и направление ответов на такие обращения.

14. Рассмотрение поступивших обращений «консультация» и обращений «помощь» осуществляется исполнителями в рамках их компетенции.

Рассмотрение поступивших обращений «проблема», системных вопросов, а также обращений «консультация» и обращений «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена низкая оценка удовлетворенности от заявителя в соответствии с абзацем третьим пункта 36 настоящего Порядка, осуществляется на заседаниях рабочей группы.

15. Рассмотрение обращений (включая подготовку ответов по итогам их рассмотрения) исполнителями осуществляется в следующие сроки (за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами):

1) обращение «консультация» – не более 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС;

2) обращение «помощь» – не более 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС;

3) обращение «проблема» – не более 20 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС.

В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим пунктом срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в ПОС 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.

16. Исполнитель в сроки, установленные пунктом 15 настоящего Порядка:

1) при поступлении обращения «консультация» связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету консультации, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю;

2) при поступлении обращения «помощь» связывается при необходимости с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также получает необходимые сведения от исполнительных органов Тверской области, ГАУ «ЦСИ», территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Тверской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, ресурсоснабжающих организаций Тверской области, иных организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

17. Исполнителем в приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и обращениям «помощь» рассматриваются следующие обращения «консультация» и обращения «помощь»:

1) поступившие на повторное рассмотрение;

2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Тверской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Тверской области на период до 2027 года, утвержденной распоряжением Губернатора Тверской области от 28.02.2023 № 66-рг «Об утверждении Инвестиционной декларации Тверской области на период до 2027 года»;

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

18. В случае предоставления ответа в письменном (электронном) виде на обращение «консультация» или обращение «помощь» исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных обращений «консультация» и обращений «помощь» в ПОС в сроки, не превышающие установленные пунктом 15 настоящего Порядка.

При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель делает отметку в ПОС с комментарием о содержании устных разъяснений.

19. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» определяется в соответствии с пунктом 36 настоящего Порядка.

20. Заявитель в случае низкой оценки удовлетворенности исполнителя на обращение «консультация» или обращение «помощь», в соответствии с абзацем третьим пункта 36 настоящего Порядка, вправе вернуть такое обращение в ПОС на повторное рассмотрение.

21. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультация» или обращения «помощь» при его возврате в ПОС на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя.

22. Обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым в следующих случаях:

1) если в ПОС ответ на обращение получил от заявителя удовлетворительную оценку в соответствии с абзацем вторым пункта 36 настоящего Порядка;

2) если в ПОС отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

23. В случае если от заявителя получена низкая оценка удовлетворенности ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь» в соответствии с абзацем третьим пункта 36 настоящего Порядка, такое обращение выносится на рассмотрение рабочей группы.

24. Заявитель вправе направить в единый центр обращение, указанное в пункте 23 настоящего Порядка, в произвольной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

25. Обращение «проблема» и системные вопросы, сформированные единым центром, рассматриваются на заседании рабочей группы.

26. Руководитель единого центра в течение 1 рабочего дня со дня автоматической регистрации обращения «проблема» в ПОС, а также со дня формирования единым центром перечня системных вопросов, уведомляет в письменном виде руководителя рабочей группы о необходимости проведения заседания рабочей группы.

27. Ответственное лицо, определенное руководителем рабочей группы из числа лиц, входящих в состав рабочей группы (далее – ответственное лицо), обеспечивает:

1) организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготовку повестки заседания рабочей группы, формирование по согласованию с руководителем рабочей группы списка приглашенных на заседание рабочей группы лиц;

2) сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;



3) оформление протокола заседания рабочей группы (далее – протокол);

4) направление выписки из протокола заявителю, лицам, входящим в состав рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам.

28. В случае если обращение «проблема» и системные вопросы не могут быть рассмотрены в срок, указанный в подпункте 3 пункта 15 настоящего Порядка, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения таких обращений до 30 календарных дней и оформляет его в письменном виде.

Ответственное лицо в письменном (электронном) виде уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблема», системных вопросов в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

29. Выписка из протокола, содержащая информацию об итогах рассмотрения обращения «проблема», а также системных вопросов вносится ответственным лицом в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, но не позднее срока, установленного в пункте 28 настоящего Порядка.

30. Обращение «проблема» и системные вопросы считаются закрытыми в случае если в ПОС решение рабочей группы по обращению «проблема» и системным вопросам получили от заявителя удовлетворительную оценку в соответствии с абзацем вторым пункта 36 настоящего Порядка или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола не представлена оценка удовлетворенности по решению его обращения «проблема» и системных вопросов.

31. Заявитель вправе обратиться по одному обращению «проблема» в рабочую группу только один раз в соответствии с приказом № 591.

32. В случае несогласия с решением рабочей группы по обращению «проблема», а также в случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы не исполнено исполнителями, заявитель вправе направить заявление о повторном рассмотрении обращения «проблема» или системных вопросов (далее – заявление) с описанием сути разногласий в произвольной форме на бумажном носителе или в электронном виде в Совет.

33. Заседание Совета по рассмотрению заявления проводится в соответствии с Положением о Совете по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области, утвержденным постановлением Правительства Тверской области от 06.12.2019 № 470-пп «О Совете по инвестиционной политике и развитию предпринимательства в Тверской области» (далее – Положение о Совете).

34. Выписка из протокола заседания Совета, содержащая информацию об итогах рассмотрения заявления, направляется ответственным секретарем Совета в рабочую группу в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола заседания Совета для внесения соответствующих данных в ПОС.

35. Выписка из протокола заседания Совета по итогам рассмотрения заявления вносится ответственным лицом в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня поступления указанной выписки в рабочую группу.

#### Раздел IV

##### Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

36. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в ПОС по пятибалльной шкале от «1» до «5».

Оценка «4» и «5» считается удовлетворительной оценкой.

Оценка «1», «2» и «3» считается низкой оценкой удовлетворенности.

37. Информация об оценках ответов на обращения, выставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

38. В случае если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр направляет заявителю запрос в письменном (электронном) виде в целях получения от него позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь», на основании которого единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом в целях совершенствования дальнейшей работы по развитию механизма обратной связи.

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

Отчет  
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности за период  
с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование показателя	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5	6
1	Количество обращений за отчетный период по каналам обратной связи				
2	Количество обращений за отчетный период по исполнителям обращений				
3	Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4	Количество обращений, принятых в работу, на дату составления отчета				
5	Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля в общем количестве обращений на дату составления отчета				
6	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				

№ п/п	Наименование показателя	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5	6
7	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8	Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)				
9	Динамика количества обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				