



# ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23 сентября 2025 г.

№ 508-П

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

### Об утверждении Правил формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области в ходе реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»), с учётом Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утверждённых 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 Ульяновской области п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемые Правила формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области.

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

Председатель  
Правительства области



Г.С.Спирчагов

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Правительства  
Ульяновской области

от 23 сентября 2025 г. № 508-П

**ПРАВИЛА**  
**формирования и развития механизма**  
**обратной связи с субъектами инвестиционной**  
**и предпринимательской деятельности в Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области.

1.2. Понятия «механизм обратной связи», «субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности», «обращения», «единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности», «каналы обратной связи», «классификатор обращений», «исполнитель», «специализированное программное обеспечение механизма обратной связи», «обращение «консультация», «обращение «проблема», «обращение «помощь», «системный вопрос» используются в настоящих Правилах в значениях, определённых в Методических рекомендациях по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утверждённых приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»»).

2. Организация функционирования Единого центра  
обработки обращений субъектов инвестиционной  
и предпринимательской деятельности в Ульяновской области

2.1. В целях формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области на базе организации, уполномоченной в сфере развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области (далее – организация), создаётся Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области (далее также – заявители, Единый центр соответственно).

2.2. Функциями Единого центра являются:

1) приём обращений, а также при необходимости их маршрутизация до исполнителей и (или) рассмотрение;

2) контроль за соблюдением установленных настоящими Правилами сроков подготовки исполнителями ответов на обращения;

3) выявление системных вопросов;

4) выявление оценки уровня удовлетворённости заявителей полученными ответами на обращение, анализ обращений, ответы на которые получили оценку уровня удовлетворённости от 1 до 3 баллов, и (или) обращений, поступивших от заявителей повторно, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения таких обращений на заседания рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Ульяновской области, сформированной в соответствии с разделом 5 настоящих Правил (далее – рабочая группа);

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

6) анализ информации о поступивших и рассмотренных обращениях, подготовка отчёта об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – отчёт), осуществляемые с использованием специализированного программного обеспечения.

2.3. Куратором Единого центра является руководитель исполнительного органа Ульяновской области, уполномоченного в сфере формирования инвестиционной политики на территории Ульяновской области.

Куратор Единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Ульяновской области;

формирование классификатора обращений.

В период временного отсутствия куратора Единого центра его полномочия осуществляет должностное лицо, исполняющее обязанности заместителя руководителя исполнительного органа Ульяновской области, уполномоченного в сфере формирования инвестиционной политики на территории Ульяновской области.

2.4. Руководителем Единого центра является руководитель организации.

Руководитель Единого центра:

обеспечивает на постоянной основе координацию деятельности Единого центра;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра;

обеспечивает ежедневную операционную деятельность Единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящими Правилами;

представляет куратору Единого центра отчёты о поступивших и рассмотренных обращениях заявителей, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах.

Руководитель Единого центра несёт персональную ответственность за исполнение функций Единого центра.

В период временного отсутствия руководителя Единого центра его полномочия осуществляет должностное лицо, исполняющее обязанности руководителя организации.

### 3. Специализированное программное обеспечение

В Ульяновской области в качестве специализированного программного обеспечения используется платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС, Единый портал соответственно), которая выполняет следующие функции:

регистрацию обращений, поступающих с использованием каналов обратной связи, указанных в разделе 4 настоящих Правил;

разделение обращений на обращения «консультации», обращения «помощь», обращения «проблемы»;

рассмотрение обращений, поступивших от заявителей повторно;

создание личных кабинетов и учётных записей сотрудников организаций, ответственных за рассмотрение обращений для подключения исполнителей;

маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором обращений, предусматривающую возможность установления контрольного срока для подготовки ответов на обращения и направления заявителям уведомлений о ходе обработки обращений;

присвоение обращениям статусов рассмотрения обращений «Обращение поступило на модерацию», «Обращение отклонено (с указанием причины)», «Обращение передано на исполнение», «Обращение отложено», «Обращение перенаправлено», «Обращение на рассмотрении», «Обращение рассмотрено», «Срок обработки обращения перенесён»;

указание срока рассмотрения обращения;

классификацию обращений по категориям, подкатегориям и тематикам в соответствии с классификатором обращений и отображение обращений, обеспечивающее возможность просмотра обращения, просмотра ответа на обращение, оценки уровня удовлетворённости заявителя полученным ответом на обращение;

информирование заявителя о статусе и результатах рассмотрения обращения в его личном кабинете на Едином портале путём направления ему уведомления о рассмотрении обращения по адресу электронной почты заявителя, указанному на Едином портале. При этом результатом рассмотрения обращения может быть решение содержащегося в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения такого вопроса;

контроль уровня удовлетворённости заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение.

#### 4. Каналы обратной связи

4.1. Каналами обратной связи являются:

1) ПОС;

2) информационная система «Личный кабинет инвестора», размещённая на Инвестиционном портале Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – личный кабинет инвестора, Инвестиционный портал соответственно).

4.2. На Инвестиционном портале осуществляется приём и регистрация обращений, а также направление заявителям ответов на обращения посредством использования форм обратной связи, предусмотренных на Инвестиционном портале.

Доступ заявителей на Инвестиционный портал для направления обращений осуществляется посредством авторизации в личном кабинете инвестора.

#### 5. Рабочая группа

5.1. В целях рассмотрения обращений при Инвестиционном комитете Ульяновской области, созданном указом Губернатора Ульяновской области от 02.02.2018 № 11 «Об Инвестиционном комитете Ульяновской области» (далее – Инвестиционный комитет), формируется рабочая группа.

5.2. Рабочая группа осуществляет:

1) рассмотрение обращений «консультация» и обращений «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых заявитель не удовлетворён полученным ответом;

2) рассмотрение обращений «проблема»;

3) рассмотрение системных вопросов;

4) выявление причин низкого уровня удовлетворённости заявителей полученными ответами на обращения и анализ тематик таких обращений.

5.3. Рабочая группа состоит из председателя рабочей группы, заместителя председателя рабочей группы, секретаря рабочей группы и членов рабочей группы.

В состав рабочей группы включаются представители исполнительных органов Ульяновской области, институтов развития Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, ресурсоснабжающих организаций, осуществляющих деятельность на территории Ульяновской области.

Состав рабочей группы определяется на заседании Инвестиционного комитета и отражается в протоколе заседания Инвестиционного комитета.

Председателем рабочей группы является руководитель исполнительного органа Ульяновской области, уполномоченного в сфере формирования инвестиционной политики на территории Ульяновской области.

Секретарём рабочей группы является руководитель организации.

5.4. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости.

#### 5.5. Секретарь рабочей группы:

- 1) формирует повестку дня и список лиц, приглашённых на заседание рабочей группы;
- 2) осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;
- 3) ведёт протокол заседания рабочей группы (далее – протокол);
- 4) направляет в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола выписку из протокола заявителю, членам рабочей группы и иным лицам, приглашённым на заседание рабочей группы;
- 5) вносит информацию об итогах рассмотрения на заседании рабочей группы обращений и системных вопросов в ПОС.

5.6. Решения рабочей группы отражаются в протоколе, который подписывает председатель рабочей группы или по его поручению заместитель председателя рабочей группы.

Протоколы направляются участникам заседаний рабочей группы в течение 3 рабочих дней с даты их подписания.

### 6. Порядок рассмотрения обращений «консультация» и обращений «помощь»

6.1. Рассмотрение обращений «консультация» осуществляется в срок до 5 календарных дней со дня их регистрации в ПОС, а обращений «помощь» – до 10 календарных дней со дня их регистрации в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок рассмотрения обращений предусмотрен законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае поступления обращения «консультация» исполнитель связывается с заявителем для предоставления ему устных разъяснений по предмету обращения, а в случае невозможности предоставления устных разъяснений подготавливает и направляет заявителю ответ в письменной или электронной форме.

В случае поступления обращения «помощь» исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, получает необходимые сведения от исполнительных органов Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области и организаций, подготавливает ответ на такое обращение и направляет его заявителю в письменной или электронной форме.

6.3. Ответы на обращения «консультация» и обращения «помощь» отражаются исполнителем в ПОС. При этом в случае предоставления заявителю устных разъяснений в ПОС делается соответствующая отметка с указанием краткого содержания таких разъяснений.

Обращения «консультация» и обращения «помощь», поступившие при личном обращении заявителя, регистрируются и обрабатываются в ПОС с использованием функционала «Оператор приёма обращений».

6.4. В целях получения оценки уровня удовлетворённости заявителя полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» Единый центр направляет заявителю соответствующий запрос.

Уровень удовлетворённости заявителя полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5 баллов и отражается в ПОС.

6.5. Если ответ на обращение «консультация» или обращение «помощь» в ПОС получил от заявителя оценку, равную 1, 2 или 3 баллам, то считается, что заявитель не удовлетворён таким ответом.

6.6. В случае если заявитель не удовлетворён ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь», он вправе повторно направить соответствующее обращение в ПОС. Такое обращение подлежит всестороннему и своевременному рассмотрению Единым центром с привлечением при необходимости исполнителя.

6.7. В случае если обращения «консультация» и обращения «помощь» не могут быть рассмотрены в установленный в пункте 6.1 настоящего раздела срок, при подготовке ответа на такие обращения в ПОС им присваивается статус «Обращение отложено» и указывается дата, до которой отложено рассмотрение соответствующего обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение такого обращения, не может превышать 30 календарных дней.

6.8. В случае если заявитель удовлетворён полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» либо в случае если заявителем, не удовлетворённым полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь», повторно соответствующее обращение не направлялось, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

В случае если заявитель не поставил оценку уровня удовлетворённости полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь», такое обращение считается закрытым по истечении 30 календарных дней с даты предоставления заявителю разъяснений или направления ему ответа.

6.9. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и обращениям «помощь» рассматриваются следующие обращения «консультация» и обращения «помощь»:

- 1) повторно направленные заявителями;
- 2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию на территории Ульяновской области инвестиционного проекта по приоритетным направлениям инвестиционного развития Ульяновской области, определённым в Инвестиционной декларации Ульяновской области, сформированной и утверждённой в соответствии с нормативными правовыми актами Ульяновской области;
- 3) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителя и (или) прекращения деятельности заявителя.

6.10. В случае если по результатам оценки уровня удовлетворённости ответом, полученным на повторно направленное обращение «консультация» или обращение «помощь», заявитель не удовлетворён, то обращение «консультация» или обращение «помощь» рассматривается на заседании рабочей группы в порядке, установленном пунктами 6.1-6.3 настоящего раздела.

## 7. Рассмотрение обращений «проблема» и системных вопросов

7.1. В случае поступления обращения «проблема» или системного вопроса в течение 5 календарных дней со дня его поступления руководитель Единого центра доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы. Председатель рабочей группы в течение 10 календарных дней со дня получения соответствующей информации обеспечивает проведение заседания рабочей группы.

7.2. Рассмотрение рабочей группой обращения «проблема» или системного вопроса осуществляется с участием заявителя. В случае если от заявителя поступило уведомление о невозможности его участия в заседании рабочей группы, по решению председателя рабочей группы рассмотрение рабочей группой указанных обращения или вопроса осуществляется без участия заявителя.

7.3. Информация о решении, принятом рабочей группой по результатам рассмотрения обращения «проблема» или системного вопроса, вносится в ПОС и направляется заявителю.

В случае если заявитель удовлетворён полученным ответом на обращение «проблема» или на системный вопрос либо в случае если заявителем, не удовлетворённым полученным ответом на указанные обращение или вопрос, повторно обращение «проблема» или системный вопрос не направлялись, обращение «проблема» или системный вопрос считается закрытым.

В случае если заявитель не поставил оценку уровня удовлетворённости полученным ответом на обращение «проблема» или системный вопрос, такое обращение или системный вопрос считается закрытым по истечении 30 календарных дней с даты направления заявителю ответа.

7.4. В случае если заявитель удовлетворён решением рабочей группы по результатам рассмотрения обращения «проблема» или системного вопроса, обращение «проблема» или системный вопрос считается закрытым.

7.5. В случае если заявитель не удовлетворён решением рабочей группы по результатам рассмотрения обращения «проблема» или системного вопроса, он вправе направить председателю рабочей группы ходатайство о рассмотрении обращения «проблема» или системного вопроса на заседании Инвестиционного комитета. Рассмотрение обращения «проблема» или системного вопроса на заседании Инвестиционного комитета осуществляется в течение 30 календарных дней со дня поступления соответствующего ходатайства.

7.6. В случае если обращение «проблема» или системный вопрос не разрешены по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по обращению «проблема» или системному вопросу не исполнено, данное обращение или системный вопрос рассматривается на заседании Инвестиционного комитета.

7.7. Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению обращения «проблема» или системного вопроса проводится в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционном комитете.

7.8. Повторное направление заявителем в рабочую группу обращения «проблема» или системного вопроса того же содержания не предусмотрено.

7.9. Информация по итогам рассмотрения обращения «проблема» или системного вопроса на заседании рабочей группы или заседании Инвестиционного комитета отражается в ПОС.

## 8. Формирование сводно-аналитической информации по каналам обратной связи

8.1. Формирование аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности Единого центра, выявление системных вопросов, осуществление мониторинга обращений и контроль за сроками рассмотрения обращений, размещение необходимой информации, поступающей с использованием каналов обратной связи осуществляется с использованием функционала специализированного программного обеспечения.

8.2. По запросу Правительства Ульяновской области посредством специализированного программного обеспечения также обеспечивается возможность демонстрации оперативной информации о количестве поступающих обращений, результатах рассмотрения обращений, количестве повторно поступивших обращений, сроках принятия решений по обращениям и иной информации.

## 9. Оценка эффективности механизма обратной связи

9.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Ульяновской области Единым центром формируется отчёт об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ульяновской области (далее – отчёт).

9.2. Отчёт представляется руководителем Единого центра ежемесячно куратору Единого центра, а куратором Единого центра – ежеквартально Губернатору Ульяновской области.

9.3. Источником информации для подготовки отчёта являются данные Единого центра.

9.4. Отчёт составляется по форме, предусмотренной приложением к настоящим Правилам, и должен содержать информацию о значениях следующих показателей:

- 1) количество поступивших обращений за отчётный период в разрезе каналов обратной связи;
  - 2) количество поступивших обращений за отчётный период в разрезе исполнителей;
  - 3) количество ответов на обращения по состоянию на дату составления отчёта;
  - 4) количество обращений, по которым не принято решение по состоянию на дату составления отчёта;
  - 5) количество обращений, повторно направленных заявителем, а также их доля в общем количестве обращений по состоянию на дату составления отчёта;
  - 6) количество и содержание выявленных и решённых системных вопросов;
  - 7) количество обращений, по которым истёк срок рассмотрения, установленный пунктом 6.1 раздела 6 настоящих Правил, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в указанный срок;
  - 8) количество закрытых обращений за отчётный период (первичных и повторных);
  - 9) количество обращений, рассмотренных рабочей группой;
  - 10) количество обращений, рассмотренных на заседании Инвестиционного комитета;
  - 11) динамика по количеству обращений в отчётном периоде по сравнению с прошлым отчётным периодом;
  - 12) наиболее востребованные заявителями темы обращений.
-

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Правилам

**ФОРМА**  
**отчёта об обращениях субъектов инвестиционной**  
**и предпринимательской деятельности в Ульяновской области за период**  
**с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема» или системный вопрос
1	2	3	4	5	6
1.	Количество поступивших обращений за отчётный период в разрезе каналов обратной связи				
2.	Количество поступивших обращений за отчётный период в разрезе исполнителей				
3.	Количество ответов на обращения по состоянию на дату составления отчёта				
4.	Количество обращений, по которым не принято решение по состоянию на дату составления отчёта				
5.	Количество обращений, повторно направленных заявителем, а также их доля в общем количестве обращений по состоянию на дату составления отчёта				
6.	Количество и содержание выявленных и решённых системных вопросов				
7.	Количество обращений, по которым истёк срок рассмотрения, установленный пунктом 6.1 раз-				

1	2	3	4	5	6
•	дела 6 настоящих Правил, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в указанный срок				
8.	Количество закрытых обращений за отчётный период (первичных и повторных)				
9.	Количество обращений, рассмотренных рабочей группой				
10.	Количество обращений, рассмотренных на заседании Инвестиционного комитета				
11.	Динамика по количеству обращений в отчётном периоде по сравнению с прошлым отчётным периодом				
12.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчёта \_\_\_\_\_

Руководитель Единого центра обработки  
 обращений субъектов инвестиционной  
 и предпринимательской деятельности  
 в Ульяновской области \_\_\_\_\_