



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

04.06.2025

№ 219-пр

г. Биробиджан

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») 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»)»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области.

2. Рекомендовать Центру управления регионом в Еврейской автономной области осуществлять работу по реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области в соответствии с Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего распоряжения.

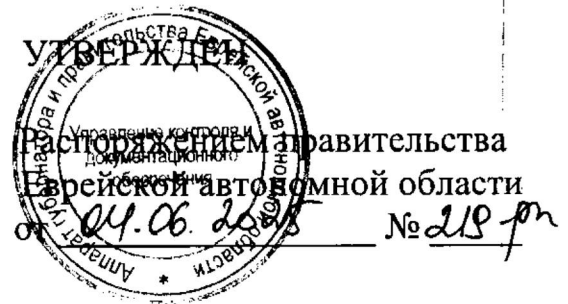
3. Органам исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемым правительством Еврейской автономной области, осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и подготовку ответов на них в соответствии с Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего распоряжения.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности  
заместителя председателя  
правительства области –  
начальника департамента  
финансов



А.В. Садаев



## Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области (далее – Порядок) определяет механизм осуществления органами исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемыми правительством Еврейской автономной области, обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области (далее – механизм обратной связи).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:  
обращение субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, направленное в орган исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемый правительством Еврейской автономной области, посредством специализированного программного обеспечения механизма обратной связи (далее – обращение), – обращение по вопросам инвестиционной и предпринимательской деятельности, сформированное субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности посредством специального программного обеспечения механизма обратной связи, подлежащее рассмотрению органом исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемым правительством Еврейской автономной области;

классификатор обращений (далее – классификатор) – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений, определяемая Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации 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»));

исполнитель – орган исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемый правительством Еврейской автономной области, (далее – орган власти), или некоммерческая организация – Фонд «Инвестиционное агентство Еврейской автономной области», ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление ответов на них;

заявитель – субъект инвестиционной или предпринимательской деятельности, направивший обращение;

механизм обратной связи – осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение приема, обработки (в том числе регистрация обращений, их маршрутизация в соответствии с классификатором и рассмотрение по существу, контроль сроков и качества подготовки ответов на обращения) и закрытия (в том числе представление исполнителями устных и (или) письменных ответов заявителям, выявление уровня удовлетворенности заявителей ответами на обращения) исполнителем обращений, полученных посредством специализированного программного обеспечения механизма обратной связи, включая проведение анализа информации об обращениях за определенный период;

единый центр обработки обращений (далее – единый центр) – организационная структура, сформированная на базе Центра управления регионом в Еврейской автономной области для осуществления работы по реализации механизма обратной связи;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое единым центром, предназначенное для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля сроков и качества ответов на них, а также позволяющее осуществлять хранение обращений и анализ информации об обращениях за определенный период;

обращение-консультация (далее – «консультация») – обращение, для ответа на которое не требуется изучение документов или дополнительной информации, поступивших от заявителя, результатом рассмотрения которого является представление заявителю разъяснений;

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

обращение-помощь (далее – «помощь») – обращение, для ответа на которое исполнитель должен совершить необходимые действия, связанные с изучением представленных заявителем документов и (или) направлением запросов в соответствующие органы власти и организации (за исключением «проблем»);

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, результатом рассмотрения которых может быть принятие или изменение правового акта, изменение правоприменительной практики

органов власти, распространение информации о способах их решения.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных 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»)).

1.3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений и контроль качества подготовки исполнителями ответов на обращения.

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

- создание в Еврейской автономной области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию органов власти с заявителями;
- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Еврейской автономной области, для их решения и предупреждения.

1.5. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

1.6. Обращения, поступившие посредством ПОС, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2. Организация функционирования единого центра

2.1. Организация работы единого центра осуществляется в соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от 13.10.2022 № 405-пп «О функционировании Центра управления регионом в Еврейской автономной области» и с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Порядком.

2.2. Функциями единого центра являются:

- прием и рассмотрение обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям;
- контроль за соблюдением исполнителями порядка, сроков подготовки ответов на обращения;
- определение уровня удовлетворенности заявителей ответами на обращения (далее – уровень удовлетворенности), анализ обращений, получивших низкую оценку уровня 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 субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном совете Еврейской автономной области;

- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчета об обращениях заявителей путем экспорта данных (выгрузки информации об обращениях) с ПОС.

2.3. Работу единого центра по вопросу реализации механизма обратной связи курирует заместитель председателя правительства Еврейской автономной области по инвестиционным проектам и экономической политике (далее – Куратор), который в том числе обеспечивает контроль за реализацией в Еврейской автономной области механизма обратной связи.

2.4. Общую координацию деятельности единого центра по вопросу реализации механизма обратной связи осуществляет первый заместитель начальника департамента экономики правительства Еврейской автономной области (далее – руководитель единого центра).

### 3. Каналы обратной связи

3.1. Каналами обратной связи с заявителями являются:

- ПОС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») (<https://pos.gosuslugi.ru/>);
- инвестиционный портал Еврейской автономной области в сети «Интернет» (<https://investeao.ru/>);
- Официальный интернет-портал органов государственной власти Еврейской автономной области в сети «Интернет» (<https://www.eao.ru/>).

### 4. Рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном совете Еврейской автономной области

4.1. В целях осуществления полномочий по рассмотрению обращений при Инвестиционном совете Еврейской автономной области создается рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – рабочая группа). Рабочая группа осуществляет свои полномочия в соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от 07.04.2023 № 166-пп «Об Инвестиционном совете Еврейской автономной области».

### 5. Порядок рассмотрения обращений и системных вопросов

5.1. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором и автоматически регистрируется на ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений». При



регистрации обращению присваивается один из следующих типов:

- «консультация»;
- «помощь»;
- «проблема».

5.2. Обращение, поступившее на ПОС, маршрутизируется исполнителю, ответственному за его рассмотрение, подготовку и направление ответа на обращение, в соответствии с классификатором в день его автоматической регистрации на ПОС.

Рассмотрение «консультации» осуществляется в срок до 5 календарных дней, «помощи» – до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации или законодательством Еврейской автономной области.

5.3. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

- при поступлении «консультации» исполнитель в срок, установленный пунктом 5.2 настоящего раздела, связывается с заявителем для представления устных разъяснений по предмету обращения, а при невозможности представления устных разъяснений направляет заявителю ответ на обращение в электронной форме посредством ПОС;

- при поступлении «помощи» исполнитель в срок, установленный пунктом 5.2 настоящего раздела, связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также связывается с органами власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области и организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа на обращение, который направляет заявителю в электронном виде посредством ПОС.

5.4. Ответ по результатам рассмотрения «консультации» или «помощи» исполнитель вносит на ПОС.

При представлении устных разъяснений на ПОС делается соответствующая отметка с отдельным комментарием о представлении таких разъяснений.

5.5. По итогам представления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» единый центр направляет заявителю запрос в целях получения от него оценки уровня удовлетворенности. Полученная от заявителя оценка уровня удовлетворенности вносится на ПОС.

5.6. Если ответ на обращение на ПОС получил от заявителя низкую оценку («1» – «3»), то единому центру необходимо провести анализ причин низкого уровня удовлетворенности.

5.7. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение. При возврате обращения на повторное рассмотрение на ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение исполнителем.

5.8. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, исполнитель при подготовке ответа на ПОС использует тип ответа «Отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

5.9. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или «помощь» считаются закрытыми.

В случае если заявитель не был удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет единый центр, который при необходимости привлекает исполнителя.

5.10. В случае если за ответ на обращение отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не было возвращено на повторное рассмотрение на ПОС, такое обращение считается закрытым.

5.11. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» исполнитель рассматривает «консультацию» и «помощь»:

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционных проектов на территории Еврейской автономной области по приоритетным направлениям инвестиционного развития Еврейской автономной области, определенным в Инвестиционной декларации Еврейской автономной области до 2028 года, утвержденной постановлением губернатора Еврейской автономной области от 27.03.2023 № 63;

- затрагивающие вопросы, связанные с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителя и (или) прекращения деятельности заявителя в будущем.

5.12. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями, представленными по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», обращение рассматривается на заседании рабочей группы.

5.13. Решение рабочей группы по итогам повторного рассмотрения обращения направляется единым центром посредством ПОС заявителю.

5.14. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы, принятым по его обращению, обращение считается закрытым.

5.15. В случае если заявитель не поставил оценку уровня удовлетворенности по решению рабочей группы, принятому по его обращению, обращение считается закрытым по истечении 30 рабочих дней с момента направления заявителю выписки из протокола заседания рабочей группы.

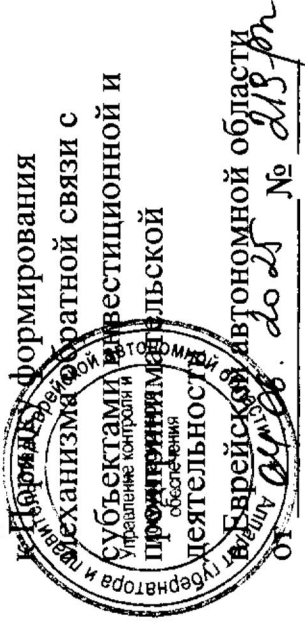
## 6. Оценка эффективности механизма обратной связи

6.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Еврейской автономной области единым центром формируется отчет об обращениях заявителей (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

6.2. Отчет представляется единым центром Куратору еженедельно (по пятницам до 17.00 часов).

6.3. Куратор на основании отчетов единого центра ежемесячно, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным месяцем, представляет отчет губернатору Еврейской автономной области.

Приложение



Форма

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

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение-консультация	Обращение-помощь	Обращение-проблема
1	2	3	4	5	6
1	Количество поступивших обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
2	Количество поступивших обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
3	Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4	Количество обращений, по которым не принято решение на дату составления отчета				



1	2	3	4	5	6
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				
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 по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета \_\_\_\_\_

Руководитель единого центра обработки обращений  
 субъектов инвестиционной и предпринимательской  
 деятельности

(подпись)

(инициалы, фамилия)