



Губернатор Ненецкого автономного округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 апреля 2025 г. № 19-пг
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка
формирования и развития механизма
обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Ненецком автономном округе**

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе 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, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе согласно Приложению (далее – Порядок).

2. Центру управления регионом Ненецкого автономного округа осуществлять работу по реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе в соответствии с Порядком.

3. Исполнительным органам Ненецкого автономного округа осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

4. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, органам местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа, ресурсоснабжающим организациям Ненецкого автономного округа, акционерному обществу «Центр развития бизнеса Ненецкого автономного округа» и иным организациям осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя губернатора Ненецкого автономного округа – руководителя Департамента финансов и экономики Ненецкого автономного округа Михайлова Сергея Владимировича.

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

Временно исполняющая
обязанности губернатора
Ненецкого автономного округа



И.А. Гехт

Приложение
к постановлению губернатора
Ненецкого автономного округа
от 15.04.2025 № 19-пг
«Об утверждении Порядка
формирования и развития
механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной
и предпринимательской
деятельности в Ненецком
автономном округе»

**Порядок
формирования и развития механизма
обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Ненецком автономном округе**

**Раздел I
Общие положения**

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 (далее – Методические рекомендации), и определяет правила формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ненецком автономном округе в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный стандарт») (далее – механизм обратной связи).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

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 (далее – заявители);

обращения – сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, для рассмотрения и направления ответов по которым правовыми актами Российской Федерации и Ненецкого автономного округа установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации;

классификатор обращений – 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 (далее – классификатор);

механизм обратной связи – осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (включая регистрацию обращений, маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию (включая предоставление устных и (или) письменных ответов заявителям, выявление удовлетворенности заявителей ответами на обращения) обращений, полученных посредством специализированного программного обеспечения, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – координационный центр, функции которого, предусмотренные настоящим Порядком, выполняет структурное подразделение (отдел обратной связи) Центра управления регионом Ненецкого автономного округа (далее – ЦУР НАО) на регулярной основе (далее – единый центр);

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;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган Ненецкого автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования Ненецкого автономного округа, (далее – органы), агентство развития Ненецкого автономного округа, функции которого возложены на акционерное общество «Центр развития бизнеса Ненецкого автономного округа», ресурсоснабжающая организация, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

соисполнитель – орган и (или) организация, которые привлекаются для рассмотрения поступившего обращения в рамках своей компетенции;

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;

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

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 органы

и организации Ненецкого автономного округа в целях решения вопроса заявителя, за исключением «проблем»;

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых является принятие или изменение правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Ненецкого автономного округа, распространение информации о способах их решения.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Методическими рекомендациями.

3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

создание в Ненецком автономном округе 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 Ненецком автономном округе, для их решения и предупреждения.

5. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи на территории Ненецкого автономного округа является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

6. Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

Раздел II

Регламент функционирования единого центра

7. Организация работы единого центра осуществляется в соответствии с Регламентом функционирования и информационного обеспечения ЦУР НАО, предусмотренным Положением о создании Центра управления регионом Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением губернатора Ненецкого автономного округа от 22.10.2020 № 85-пг, и с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Порядком.

8. Функциями единого центра являются:

прием и рассмотрение обращений, а также, при необходимости, их маршрутизация исполнителям;

контроль за соблюдением порядка, сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

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 проблем и рассмотрения Инвестиционным комитетом Ненецкого автономного округа в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Ненецкого автономного округа, утвержденным распоряжением

Департамента финансов и экономики Ненецкого автономного округа от 01.07.2024 № 220 (далее соответственно – инвестиционный комитет, Положение об инвестиционном комитете);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

9. Куратором единого центра является заместитель губернатора Ненецкого автономного округа – руководитель Департамента финансов и экономики Ненецкого автономного округа (далее – Куратор).

10. Куратор:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

направляет на ежемесячной основе губернатору Ненецкого автономного округа отчет в интерактивном (электронном) виде по количественным и качественным показателям поступающих обращений заявителей (далее – дашборд).

11. Руководство единым центром осуществляется техническим руководителем.

12. Технический руководитель, функции которого выполняет заместитель губернатора Ненецкого автономного округа, курирующий ЦУР НАО:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

представляет Куратору и исполнителям аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра;

обеспечивает методическую работу с исполнителями по рассмотрению обращений;

представляет Куратору и исполнителям материалы о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра в пределах компетенции;

с целью оценки эффективности реализации механизма обратной связи еженедельно формирует и направляет Куратору отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно Приложению к настоящему Порядку (далее – отчет), источником информации для которого являются данные единого центра и отчет в формате дашборда.

Раздел III

Порядок и сроки рассмотрения обращений и системных вопросов

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

обращение «консультация»;
 обращение «помощь»;
 обращение «проблема».

14. Обращения, поступившие в ПОС, в день их автоматической регистрации в ПОС маршрутизируются исполнителю, ответственному за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора.

15. Рассмотрение поступивших обращений «консультация» и «помощь» осуществляется исполнителем и соисполнителями в рамках их компетенции.

Рассмотрение поступивших обращений «проблема», системных вопросов, а также обращений «консультация» и «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя, осуществляется на заседаниях инвестиционного комитета.

16. Срок рассмотрения исполнителем обращения «консультация» составляет не более 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, «помощь» – не более календарных 10 дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен правовыми актами Российской Федерации и Ненецкого автономного округа.

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.

17. Исполнитель в сроки, установленные пунктом 16 настоящего Порядка: при поступлении обращения «консультация» связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету консультации, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ в письменной форме с учетом позиции соисполнителя (соисполнителей);

при поступлении обращения «помощь» связывается при необходимости с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также получает необходимые сведения от органов и организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде с учетом позиции соисполнителя (соисполнителей) и направляет его заявителю.

18. Соисполнитель в сроки, установленные пунктом 16 настоящего Порядка, при поступлении обращения «консультация» или «помощь» своевременно подготавливает в рамках компетенции информацию для формирования сводного ответа исполнителем.

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

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Ненецкого автономного округа в приоритетных отраслях экономики, определенных в Стратегии социально-экономического развития Ненецкого автономного округа до 2030 года, утвержденной постановлением Собрании депутатов Ненецкого автономного округа от 07.2019 № 256-сд;

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

20. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению «консультация» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультация» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультация» или обращения «помощь» в ПОС.

При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю исполнитель делает соответствующую отметку в ПОС, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

21. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» определяется в порядке, установленном разделом IV настоящего Порядка.

22. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультация» или обращение «помощь» вправе вернуть такое обращение в ПОС на повторное рассмотрение.

23. 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.

24. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение инвестиционного комитета.

Заседания инвестиционного комитета по рассмотрению обращений «консультация» и обращений «помощь», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с Положением об инвестиционном комитете.

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

если ответ на обращение получил в ПОС от заявителя оценку «4» или «5»;

если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответствии с разделом IV настоящего Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;

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

26. Срок рассмотрения исполнителем обращения «проблема» составляет не более 30 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен правовыми актами Российской Федерации и Ненецкого автономного округа.

Обращение «проблема» рассматривается на заседаниях инвестиционного комитета в соответствии с Положением об инвестиционном комитете.

В случае если обращение «проблема» не может быть рассмотрено в срок, указанный в настоящем пункте, Куратор принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения, но не более чем 30 календарных дней.

Секретарь инвестиционного комитета уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблема» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения Куратором.

Заявитель принимает участие в заседании инвестиционного комитета для обсуждения его обращения «проблема», за исключением случаев, когда Куратор принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

Информация о решении, принятом на инвестиционном комитете по обращению «проблема», вносится секретарем инвестиционного комитета в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «проблема» определяется в порядке, установленном разделом IV настоящего Порядка.

В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением, принятым на заседании инвестиционного комитета по своему обращению «проблема», или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания инвестиционного комитета не представлена позиция по решению его обращения «проблема», такое обращение считается закрытым.

27. Рассмотрение системных вопросов, сформированных единым центром, осуществляется по мере поступления информации путем включения их в повестку заседания инвестиционного комитета.

Раздел IV

Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

28. По итогам предоставления ответа по предмету обращения единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленным ответом по предмету обращения и вносит информацию, полученную от заявителя, в ПОС (далее – удовлетворенность ответом).

29. В ПОС удовлетворенность ответом определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5» в порядке возрастания, исходя из уровня удовлетворенности.

30. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то единым центром проводится анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Приложение
к Порядку формирования
и развития механизма
обратной связи с субъектами
инвестиционной
и предпринимательской
деятельности в Ненецком
автономном округе

Отчет
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности за период с _____ по _____ 20__ г.

№ п/п	Показатель	Итого	Обраще- ние «консу- льтация»	Обра- щение «пом- ощь»	Обра- щение «проб- лема»
1	Количество обращений за отчетный период				
2	Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
2.1	территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Ненецкого автономно округа				
2.2	исполнительные органы Ненецкого автономно округа				
2.3	ресурсоснабжающие организации				
3	Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4	Количество обращений в работе на дату составления отчета				
5	Количество обращений, направленных на доработку				
5.1	Доля обращений, направленных на доработку, от общего количества обращений на дату составления отчета				
6	Количество* выявленных системных вопросов				
7	Количество* решенных системных вопросов				
8	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения**				
9	Количество первичных закрытых обращений за отчетный период (и повторных)				
10	Количество повторных закрытых обращений за отчетный период				
11	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным				

	периодом				
12	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Руководитель единого центра обработки
обращений субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности

* Указать содержание системных вопросов.

** Указать причины, по которым обращение не рассмотрено в срок.
