



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 июня 2025 г. № 335-П

г. Салехард

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

Во исполнение подпункта «г» пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации от 26 июня 2021 года № Пр-1096, 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 сентября 2021 года № 591, Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **постановляет:**

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

2. Рекомендовать Фонду «Агентство инвестиционного развития и поддержки предпринимательства Ямало-Ненецкого автономного округа «Мой бизнес» (микрокредитная компания)», территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Ямало-Ненецком автономном округе, органам местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе, ответственным в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ямало-Ненецком автономном округе по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности по существу, осуществлять подготовку и направление ответа на них в соответствии с Порядком.

3. Департаменту экономики Ямало-Ненецкого автономного округа в течение 30 дней со дня вступления в силу настоящего постановления разработать и утвердить правовым актом департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа перечень исполнителей, ответственных за рассмотрение обращений бизнеса с использованием платформы обратной

связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от **19 июня 2025 г. № 335-П**

ПОРЯДОК

формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Ямало-Ненецком автономном округе

I. Общие положения

1.1. Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ямало-Ненецком автономном округе определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании и развитии механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ямало-Ненецком автономном округе (далее – Порядок, механизм обратной связи, автономный округ).

1.2. В Порядке используются следующие понятия:

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

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;

единый центр – центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности;

исполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в автономном округе (по согласованию), исполнительные органы автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе (по согласованию), Фонд «Агентство инвестиционного развития и поддержки предпринимательства Ямало-Ненецкого автономного округа «Мой бизнес» (микрокредитная компания)» (далее – Фонд «Агентство ЯНАО «Мой бизнес» (МКК)») (по согласованию) и иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, а также за подготовку и направление ответов на них (по согласованию);

перечень исполнителей, ответственных за рассмотрение обращений бизнеса с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – перечень, Единый портал), – систематизированный перечень тематических категорий, подкатегорий, фактов, в котором закреплены ответственные исполнители за обработку

обращений по тематикам в установленные сроки в зависимости от вида обращения, определенный правовым актом департамента экономики автономного округа.

Иные понятия, используемые в Порядке, применяются в значениях, предусмотренных 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 сентября 2021 года № 591 (далее – Методические рекомендации).

1.3. Фонд «Агентство ЯНАО «Мой бизнес» (МКК)» (по согласованию) выполняет на регулярной основе функции единого центра, предусмотренные Порядком.

1.4. Каналами обратной связи для субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в рамках реализации механизма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сети «Интернет») на территории автономного округа являются:

инвестиционный портал автономного округа (<https://invest.yanao.ru>);

сайт единого центра (<https://mb89.ru>);

сайт департамента экономики автономного округа (<https://de.yanao.ru>);

сайты исполнительных органов автономного округа, указанных в перечне;

сайты органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе (по согласованию), территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в автономном округе (по согласованию).

1.5. Специализированным программным обеспечением на территории автономного округа является платформа обратной связи Единого портала.

Обращения, срок рассмотрения которых составляет менее 10 календарных дней, рассмотренные с использованием специализированного программного обеспечения, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

1.7. Регламент работы с обращениями с использованием платформы обратной связи Единого портала размещен в специализированном разделе «ПОС. Бизнес» в сети «Интернет» по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/480#n>.

II. Регламент функционирования единого центра

2.1. Функциями единого центра являются выявление удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях инвестиционного комитета при совете по инвестиционной и промышленной политике, развитию малого и среднего предпринимательства в автономном округе (далее – Инвестиционный комитет).

2.2. Куратором единого центра является директор департамента экономики автономного округа, который осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.3. Руководителем единого центра является управляющий Фондом «Агентство ЯНАО «Мой бизнес» (МКК)» (по согласованию), который обеспечивает постоянную координацию работы единого центра, операционное управление его деятельностью, а также организационно-техническую поддержку функционирования единого центра.

Единый центр, куратор единого центра и руководитель единого центра осуществляют также иные функции, предусмотренные Методическими рекомендациями.

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация» и «помощь»

3.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультация» составляет не более 5 календарных дней со дня их поступления, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.2. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок, указанный в пункте 3.1 Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету обращения «консультация», а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде в специализированном программном обеспечении.

3.3. При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений заявителю вносит информацию по итогам рассмотрения обращения «консультация» в специализированное программное обеспечение.

3.4. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет не более 10 календарных дней со дня их поступления, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3.5. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 3.4 Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с иными исполнителями, ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа заявителю на обращение «помощь», подготавливает письменный ответ на обращение «помощь» в электронном виде и направляет его заявителю в специализированном программном обеспечении.

3.6. В случае если обращение «консультация» или «помощь» не может быть рассмотрено в установленный Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в специализированном программном обеспечении тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения «консультация» или «помощь». Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения «консультация» или «помощь», составляет не более 30 календарных дней с даты поступления обращения «консультация» или «помощь». Отложение рассмотрения обращения «консультация» или «помощь» возможно не более 1 раза при необходимости запроса дополнительных документов и/или информации у иных исполнителей, ресурсоснабжающих или иных организаций для возможности формирования компетентного ответа.

3.7. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультация» или «помощь» определяется в специальном программном обеспечении по пятибалльной шкале от «1» до «5» в соответствии с его функционалом.

В случае если ответ на обращение «консультация» или «помощь» в специализированном программном обеспечении получил от заявителя оценку «1», «2» или «3» (далее – низкая удовлетворенность ответом), единый центр в течение 3 рабочих дней со дня получения оценки связывается с заявителем посредством телефонной связи для уточнения информации об оценке. На основании полученных данных единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворённости ответом.

По результатам анализа единый центр предоставляет исполнителю информацию о причинах низкой удовлетворенности ответом.

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

если ответ на обращение «консультация» или «помощь» получил в специализированном программном обеспечении от заявителя оценку «4» или «5»;

если в специализированном программном обеспечении отсутствует оценка ответа на обращение «консультация» или «помощь» и при этом оно не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

3.9. Заявитель в случае низкой удовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультация» или «помощь» вправе вернуть такое обращение в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение, которое осуществляется в порядке, установленном пунктами 3.1 – 3.8 Порядка.

3.10. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя по итогам повторного рассмотрения обращений «консультация» или «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета.

3.11. Рассмотрение обращений «консультация» или «помощь», по которым заявители сообщили о низкой удовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения исполнителем, осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным протоколом заседания совета по инвестиционной и промышленной политике, развитию малого и среднего предпринимательства в автономном округе.

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблема» и системных вопросов

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблема» составляет 30 календарных дней со дня их поступления, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. Обращения «проблема» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях Инвестиционного комитета в сроки и в соответствии с порядком работы Инвестиционного комитета, утвержденным протоколом заседания совета по инвестиционной и промышленной политике, развитию малого и среднего предпринимательства в автономном округе.

4.3. По итогам заседания Инвестиционного комитета по обращению «проблема» секретарем Инвестиционного комитета формируется выписка из протокола, которая направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, в течение 10 рабочих дней со дня заседания

Инвестиционного комитета.

4.4. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением 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.

4.5. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению «проблема» направляется секретарем Инвестиционного комитета руководителю единого центра в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение.

4.6. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению «проблема» вносится руководителем единого центра либо уполномоченным им лицом в специализированное программное обеспечение в течение 3 рабочих дней со дня поступления такой информации.

4.7. Руководитель единого центра на основании анализа данных об обращениях «проблема», поступивших от заявителей, и принимая во внимание проблематику обращений, инициирует рассмотрение системных вопросов на заседании Инвестиционного комитета.

4.8. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания Инвестиционного комитета или решение Инвестиционного комитета по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на повторное рассмотрение Инвестиционного комитета.

IV. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи формируется отчет об обращениях по форме согласно приложению (далее – отчет).

5.2. Руководитель единого центра ежемесячно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежегодно направляет отчет председателю Инвестиционного комитета автономного округа.

Приложение

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

ФОРМА ОТЧЕТА

ОТЧЕТ

об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Ямало-Ненецком автономном округе
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 в работе 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							

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 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: _____