



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.08.2025 № 322-п
г. Иваново

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской 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, Правительство Ивановской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области (далее - Порядок) (прилагается).

2. Рекомендовать администрациям муниципальных районов (округов) и городских округов Ивановской области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, ресурсоснабжающим организациям Ивановской области, иным организациям осуществлять рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области и подготовку на них ответов в соответствии с Порядком.

3. Автономной некоммерческой организации «Агентство по привлечению инвестиций в Ивановскую область» осуществлять работу по реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области в соответствии с Порядком.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Ивановской области Ю.В. Васильеву.

**Губернатор
Ивановской области**



С.С. Воскресенский

П О Р Я Д О К
формирования механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
Ивановской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области (далее – 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 механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Ивановской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (далее - механизм обратной связи).

1.2. В настоящем Порядке понятия применяются в значениях, определенных Методическими рекомендациями, кроме следующих понятий:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – координационный центр, функции которого предусмотрены настоящим Порядком, выполняет автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций в Ивановскую область» (далее – Агентство) на регулярной основе (далее – единый центр);

исполнитель – исполнительный орган государственной власти Ивановской области, администрации муниципального района (округа) и городского округа Ивановской области, территориальный орган федерального органа исполнительной власти (далее – Органы), Агентство, автономная некоммерческая организация «Центр развития предпринимательства и поддержки экспорта Ивановской области», ресурсоснабжающая организация, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа (далее – Организации).

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

1.4. Основными задачами формирования механизма обратной связи являются:

решение актуальных для юридических лиц проблем, направленных в форме электронного документооборота, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации;

создание в Ивановской области 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 Ивановской области, для их решения и предупреждения.

1.5. Каналами обратной связи на территории Ивановской области являются:

инвестиционный портал Ивановской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://invest-ivanovo.ru/>);

портал по вопросам поддержки и развития малого и среднего предпринимательства Ивановской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://мойбизнес37.рф/>);

электронная приемная Правительства Ивановской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://ivanovoobl.ru/reseption/form_social.php).

1.6. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи на территории Ивановской области является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), обладающая следующими характеристиками:

осуществление доступа к ПОС путем авторизации в личном кабинете на Едином портале посредством Единой системы идентификации и аутентификации;

автоматическая регистрация обращений, дальнейшая маршрутизация в соответствии с классификатором, включая сохранение номера обращения, присвоенного при регистрации;

контроль уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение;

возможность деления обращений на «консультации», «помощь», «проблемы» за счет детализации на уровне подкатегорий классификатора;

возможность установления срока рассмотрения обращения с учетом категории/подкатегории/факта классификатора в соответствии с настоящим Порядком, а также федеральными, региональными,

ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации;

присвоение статусов обращений: «Обращение поступило на модерацию», «Обращение отклонено (с указанием причины)», «Обращение передано на исполнение», «Обращение перенаправлено», «Обращение взято в работу», «Срок обработки обращения перенесен» и направление соответствующих уведомлений о ходе их обработки заявителю;

возможность выбора одного из типов ответа на обращение: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»;

информирование заявителя о результатах и статусах рассмотрения обращения в личном кабинете на Едином портале и путем отправки уведомления по адресу электронной почты заявителя, указанной на Едином портале. Результатом рассмотрения обращения может быть решение изложенного в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения.

1.7. Обращения с использованием ПОС, срок рассмотрения которых не превышает 10 календарных дней, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Регламент функционирования единого центра

2.1. Функциями единого центра являются:

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

контроль за исполнением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

выявление системных вопросов;

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 данных обращений на заседаниях проектных офисов при межведомственном совете по улучшению инвестиционного климата в Ивановской области, утвержденным постановлением Правительства Ивановской области от 22.08.2019 № 346-п «О создании межведомственного совета по улучшению инвестиционного климата в Ивановской области и о признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Ивановской области» (далее – Совет) (далее – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

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

2.2. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Ивановской области, руководитель Комплекса экономического развития Ивановской области.

Куратор единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Ивановской области;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

направляет ежемесячно отчет Губернатору Ивановской области по количественным и качественным показателям поступивших обращений заявителей.

2.3. Руководителем единого центра является генеральный директор Агентства.

Руководитель единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

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

предоставляет Куратору единого центра аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе выявленным системным вопросам;

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

2.4. Руководитель единого центра из числа сотрудников Агентства назначает операторов единого центра.

2.5. Исполнитель в рамках своей компетенции рассматривает обращение, осуществляет подготовку и направление на него ответа.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений и системных вопросов

3.1. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором и автоматически регистрируется в ПОС с присвоением одного из следующих типов:

обращение «консультация»;

обращение «помощь»;

обращение «проблема».

3.2. 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, и соисполнителю, определенным решением Совета.

3.3. 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 рабочей группы.

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

3.4.1. Срок рассмотрения исполнителем обращения «консультация» - до 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, обращения «помощь» – до 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

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 с даты выбора типа ответа «Отложено».

3.4.2. Исполнитель в сроки, установленные подпунктом 3.4.1 пункта 3.4 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 «помощь», а также получает необходимые сведения от Органов и Организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде с учетом позиции соисполнителя (соисполнителей) и направляет его заявителю.

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

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Ивановской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Ивановской области, утвержденной распоряжением Губернатора Ивановской области от 25.01.2024 № 7-р «Об утверждении инвестиционной декларации Ивановской области»;

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

3.4.4. Исполнитель в сроки, установленные подпунктом 3.4.1 пункта 3.4 настоящего Порядка, вносит данные по итогам рассмотренных обращений «консультация» и обращений «помощь» в ПОС.

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

3.4.5. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» определяется в порядке, установленном разделом 4 настоящего Порядка.

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

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

3.4.8. 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 рабочей группы.

Заседания рабочей группы 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 о Совете.

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

если заявитель удовлетворен разъяснениями;

если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС.

3.5. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблема»:

3.5.1. Обращение «проблема» рассматривается на заседаниях рабочей группы.

3.5.2. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблема», за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

3.5.3. Решение рабочей группы оформляется протоколом, выписка из которого направляется заявителю.

3.5.4. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «проблема» определяется в порядке, установленном разделом 4 настоящего Порядка.

3.5.5. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению или если заявителем в течение 30 календарных дней с момента направления выписки из протокола рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения «проблема», такое обращение считается закрытым.

3.5.6. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблема» заявитель вправе направить обращение в Совет.

3.5.7. Информация о решении Совета по обращению «проблема» вносится в ПОС.

3.5.8. Рассмотрение системных вопросов, сформированных единым центром, осуществляется по мере поступления информации путем включения для рассмотрения в повестку заседания рабочей группы.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы не исполнено, вопрос включается в повестку заседания Совета.

4. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

4.1. Информация по решению на обращение вносится в ПОС и направляется заявителю. Информация об оценках ответов на обращения, поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

4.2. Удовлетворенность разъяснениями в ПОС определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5», где «1» - плохо, «2» - неудовлетворительно, «3» - удовлетворительно, «4» - хорошо, «5» - отлично.

4.3. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя «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 Ивановской области

О Т Ч Е Т
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности
за период с _____ по _____ 202__ г.

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
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 Ивановской области				
2.2.	исполнительные органы государственной власти Ивановской области				
2.3.	орган местного самоуправления муниципального района (округа) и городского округа Ивановской области				
2.4.	ресурсоснабжающие организации				
2.5.	автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций в Ивановскую область»				
2.6.	автономная некоммерческая организация «Центр развития предпринимательства и поддержки экспорта Ивановской области»				
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				
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.