



Российская Федерация
Республика Карелия

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 июня 2025 года № 229-П

г. Петрозаводск

**Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Республике Карелия**

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» Правительство Республики Карелия **п о с т а н о в л я е т**:

Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Карелия.

Глава
Республики Карелия



А.О. Парфенчиков

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Карелия
от 25 июня 2025 года № 229-П

Порядок
формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности в Республике Карелия

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Карелия (далее – механизм обратной связи).

2. В целях настоящего Порядка под понятием «исполнитель» понимаются территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, исполнительные органы Республики Карелия, органы местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия, акционерное общество «Корпорация развития Республики Карелия» (далее – АО «КРРК»), ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных в Методических рекомендациях по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации (приложение № 7 к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – Методические рекомендации).

3. Каналами обратной связи на территории Республики Карелия являются:

Инвестиционный портал Республики Карелия (<https://kareliainvest.ru>);

Единая интернет-приемная исполнительных органов Республики Карелия (<https://gov.karelia.ru/appeal/form/>);

Платформа обратной связи для бизнеса (ПОС Бизнес) (<https://pos.gosuslugi.ru/>).

Специализированным программным обеспечением на территории Республики Карелия является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обращения с использованием специализированного программного обеспечения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяются решением рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Карелия при Совете по улучшению инвестиционного климата в Республике Карелия, образованном Указом Главы Республики Карелия от 17 июня 2013 года № 30 «О Совете по улучшению инвестиционного климата в Республике Карелия» (далее – рабочая группа).

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

II. Регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

6. Единым центром обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – Единый центр) является АО «КРРК».

7. Функциями Единого центра являются:

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

фиксация соблюдения исполнителями установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения;

выявление системных вопросов;

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 рабочей группы;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения.

8. Куратором Единого центра является заместитель Премьер-министра Правительства Республики Карелия по вопросам экономики.

9. Куратор Единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи;

осуществляет контроль за деятельностью Единого центра.

10. Руководителем Единого центра является генеральный директор АО «КРРК».

11. Руководитель Единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;

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

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра;

представляет куратору Единого центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение Единым центром своих функций.

12. Руководитель Единого центра назначает операторов Единого центра из числа сотрудников АО «КРРК».

13. Операторы Единого центра:

осуществляют в специализированном программном обеспечении прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;

осуществляют в специализированном программном обеспечении фиксацию соблюдения исполнителями сроков ответов на обращения;

осуществляют по поручению руководителя Единого центра подготовку ответов на обращения и их направление заявителям;

запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, исполнительных органов Республики Карелия, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия, ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю Единого центра.

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

14. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблема» составляет не более 30 календарных дней с даты их поступления, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

15. Обращения «проблема» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с регламентом работы рабочей группы, который принимается на заседании Совета по улучшению инвестиционного климата в Республике Карелия (далее – Регламент работы рабочей группы).

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

16. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультация» составляет не более 5 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

17. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет не более 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

18. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок, указанный в пункте 16 настоящего Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

19. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 17 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Карелия, исполнительными органами Республики Карелия, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия, АО «КРРК», 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.

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 специализированное программное обеспечение.

21. При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель делает пометку в специализированном программном обеспечении с комментарием о результатах устных разъяснений.

22. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в специализированном программном обеспечении по пятибалльной шкале от 1 до 5.

В случае если ответ на обращение в специализированном программном обеспечении получил от заявителя оценку 1, 2 или 3, Единый центр направляет заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь»,

на основании которой Единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится Единым центром в специализированное программное обеспечение.

23. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультация» или обращение «помощь» вправе вернуть такое обращение в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение.

24. В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в специализированном программном обеспечении 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.

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

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

если заявитель по запросу Единого центра, направленному в соответствии с пунктом 22 настоящего Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;

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

26. 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.

27. 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 Регламентом работы рабочей группы.

V. Оценка эффективности механизма обратной связи

28. В целях оценки эффективности механизма обратной связи формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к Методическим рекомендациям (далее – отчет).

29. Источником информации для подготовки отчета являются данные Единого центра.

30. Руководитель Единого центра ежемесячно в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет куратору Единого центра.
