



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

от 22 апреля 2025 г. № 145

г. Йошкар-Ола

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

В целях создания благоприятных условий ведения инвестиционной и предпринимательской деятельности, а также формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл Правительство Республики Марий Эл п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл.

2. Министерству промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл подготовить предложения по составу и проекту Положения о рабочей группе по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном совете Республики Марий Эл и представить их на рассмотрение Инвестиционного совета Республики Марий Эл для утверждения в срок до 1 мая 2025 г.

3. Поручить органам исполнительной власти Республики Марий Эл и Фонду инвестиционного развития Республики Марий Эл, а также рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Республике Марий Эл, органам местного самоуправления в Республике Марий Эл, ресурсоснабжающим и иным организациям в Республике Марий Эл рассматривать обращения

субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в порядке и в сроки, установленные Порядком формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Троицкого Д.А.

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

Председатель Правительства
Республики Марий Эл



Ю.Зайцев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 22 апреля 2025 г. № 145

П О Р Я Д О К

формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл

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 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее - Методические рекомендации), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл (далее - механизм обратной связи).

2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Республики Марий Эл.

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

создание на территории Республики Марий Эл институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Республике Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, Фонда инвестиционного

развития Республики Марий Эл (далее - Фонд), ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Республики Марий Эл, для их решения и предупреждения.

4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

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

обращения - сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, для рассмотрения и направления ответов по которым законодательством Российской Федерации или законодательством Республики Марий Эл установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации;

единый центр обработки обращений заявителей (далее - Единый центр) - Фонд, выполняющий на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

исполнители - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Республике Марий Эл (по согласованию), органы исполнительной власти Республики Марий Эл, органы местного самоуправления в Республике Марий Эл (по согласованию), Фонд, ресурсоснабжающие и иные организации (по согласованию), ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на них;

канал обратной связи - источник, с помощью которого заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Республики Марий Эл;

специализированное программное обеспечение - программное обеспечение механизма обратной связи, используемое исполнителями и Единым центром, которое предназначено для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля за сроками и качеством ответов на обращения, а также позволяющее осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени;

классификатор обращений - система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений в специализированном программном обеспечении, который определяется Министерством экономического развития Российской Федерации;

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 обращений, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию обращений (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученным по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени;

рабочая группа - рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном совете Республики Марий Эл, Положение о которой и состав утверждаются протоколом Инвестиционного совета Республики Марий Эл;

системный вопрос - совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики органов исполнительной власти Республики Марий Эл, распространение информации о способах их решения;

обращения «проблемы» - обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращения «консультации» - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителям разъяснений;

обращения «помощь» - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов исполнителям в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблемы».

5. Каналом обратной связи на территории Республики Марий Эл является федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

6. Специализированным программным обеспечением на территории Республики Марий Эл является платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС).

7. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяются протоколом Инвестиционного совета Республики Марий Эл, по согласованию с исполнителями.

8. Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые в соответствии с настоящим Порядком, представляют собой сообщения - информацию о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленную в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, республиканскими, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не относящиеся к положениям Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством или решением Правительства Российской Федерации.

II. Регламент функционирования Единого центра

9. Функциями Единого центра являются:

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

контроль за соблюдением 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.

10. Куратором Единого центра является первый заместитель председателя Инвестиционного совета Республики Марий Эл.

11. Куратор Единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Марий Эл;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

12. Руководителем Единого центра является директор Фонда.

13. Руководитель Единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;

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

представляет куратору Единого центра и рабочей группе аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе материалы о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение Единым центром своих функций.

14. Руководитель Единого центра назначает операторов Единого центра из числа сотрудников.

15. Операторы Единого центра:

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

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

запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Республике Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, 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 «консультации» и обращений «помощь»

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

17. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной

срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

18. При поступлении обращения «консультации» 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 по Республике Марий Эл, органами исполнительной власти Республики Марий Эл, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, Фондом, 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 пяти рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению «консультации» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультации» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультации» или обращения «помощь» в специализированное программное обеспечение.

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

22. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» Единому центру рекомендуется направить запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и внести информацию, полученную от заявителя, в специализированное программное обеспечение (далее соответственно - запрос, удовлетворенность разъяснениями).

Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в специальном 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, исполнитель направляет заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультации» или обращение «помощь», на основании которого

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 «консультации» или обращение «помощь» вправе вернуть такое обращение в специализированное программное обеспечение на повторное рассмотрение.

24. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь» при его возврате в специализированное программное обеспечение на повторное рассмотрение осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

25. В случае если обращение «консультации» 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.

26. Обращение «консультации» 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 исполнителя, 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.

27. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультации» и обращениям «помощь» рассматриваются обращения «консультации» и обращения «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию в Республике Марий Эл инвестиционных проектов, оказывающих влияние на инвестиционный климат Республики Марий Эл, определенных в пункте 21 Инвестиционной декларации Республики Марий Эл, утвержденной Указом Главы Республики Марий Эл от 10 марта 2023 г. № 44;

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

28. В случае если заявитель не удовлетворен ответом Единого центра или исполнителя по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение рабочей группы.

29. Заседания рабочей группы по рассмотрению обращений «консультации» и обращений «помощь», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения Единым центром или исполнителем, проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном совете Республики Марий Эл (далее - Положение о рабочей группе).

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

30. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с Положением о рабочей группе.

31. Срок рассмотрения рабочей группой обращений «проблемы» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

32. В случае если обращение «проблемы» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 31 настоящего Порядка, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблемы» в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

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

34. Выписка из протокола заседания рабочей группы по обращению «проблемы» направляется секретарем рабочей группы заявителю, членам рабочей группы и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

35. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения.

Информация об оценках ответов на обращения, поставленных заявителями, формируется на платформе обратной связи автоматически.

36. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения «проблемы», такое обращение считается закрытым.

37. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный совет Республики Марий Эл.

38. Информация о решении Инвестиционного совета Республики Марий Эл по обращению «проблемы» направляется секретарем Инвестиционного совета Республики Марий Эл в рабочую группу в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение.

39. Информация о решении Инвестиционного совета Республики Марий Эл по обращению «проблемы» вносится в специализированное программное обеспечение в течение пяти рабочих дней со дня поступления такой информации.

40. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного совета Республики Марий Эл.

41. Заседание Инвестиционного совета Республики Марий Эл по рассмотрению обращений «проблемы» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением об Инвестиционном совете Республики Марий Эл, утвержденным постановлением Правительства Республики Марий Эл от 20 марта 2013 г. № 72 «Об образовании Инвестиционного совета Республики Марий Эл».

V. Оценка эффективности механизма обратной связи

42. В целях оценки эффективности механизма обратной связи в Республике Марий Эл формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Марий Эл по форме согласно приложению к Методическим рекомендациям (далее - отчет).

43. Руководитель Единого центра еженедельно направляет отчет куратору Единого центра, а куратор Единого центра ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет Главе Республики Марий Эл.

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