



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.06.2025

№ 526

г. Саранск

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Мордовия 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 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), Правительство Республики Мордовия **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 Мордовия.

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

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Республики Мордовия



Б. ЭМЕЕВ

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

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Мордовия (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Мордовия в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») и определяет последовательность действий при рассмотрении сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Республики Мордовия.

2. В настоящем Порядке 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;

сообщения – поступающие от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и рассматриваемые в порядке, установленном в настоящем Порядке, сообщения, содержащие информацию о необходимости решения актуальных для субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности проблем, направленные по каналам обратной связи, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральным законодательством и законодательством Республики Мордовия установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации (далее – сообщение);

единый центр обработки сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Республики Мордовия – Министерство экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, выполняющее функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – Единый центр);

куратор Единого центра – заместитель Председателя Правительства Республики Мордовия, координирующий вопросы реализации на территории

Республики Мордовия инвестиционной политики (далее – Куратор);

руководитель Единого центра – заместитель Министра экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия (далее – Руководитель);

каналы обратной связи – источники, с помощью которых субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

классификатор сообщений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации сообщений (далее – классификатор);

механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация сообщения, маршрутизация сообщения в соответствии с классификатором, рассмотрение сообщения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и решению (предоставление устного и (или) письменного ответа, выявление удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности) сообщений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем каналам обратной связи, а также анализу данных о сообщениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

оператор приема сообщений – сотрудник Единого центра, осуществляющий функции по внесению данных на Платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», маршрутизации сообщений посредством их направления ответственному Исполнителю и перенаправление их по компетенции иным Исполнителям (далее – Оператор);

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Республике Мордовия, органы исполнительной власти Республики Мордовия, орган местного самоуправления в Республике Мордовия (далее – органы власти), ООО «Корпорация развития Республики Мордовия», Микрокредитная компания «Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия» (Центр «Мой бизнес» Республики Мордовии) (далее – институты развития), Единый центр, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Республике Мордовия, ресурсоснабжающие организации, иные органы государственной власти и организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, подготовку и направление на них ответов (далее – Исполнитель);

сообщение «Консультация» – сообщение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности разъяснений;

сообщение «Помощь» – сообщение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий Исполнителем, в том числе по изучению представленных субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности документов и (или) направлению запросов в органы власти и (или) организации в целях решения вопроса субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, за исключением сообщения «Проблема»;

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

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта Российской Федерации и (или) Республики Мордовия, изменение правоприменительной практики органов исполнительной власти Республики Мордовия, и (или) подготовка предложений по изменению законодательства Российской Федерации, распространение информации о способах их решения.

3. Целями настоящего Порядка являются повышение скорости рассмотрения сообщений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на сообщения Исполнителями.

4. Основными задачами механизма обратной связи являются:

создание в Республике Мордовия институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и субъектов 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 в Республике Мордовия, для их решения и предупреждения.

5. В целях обеспечения единого подхода по развитию механизма обратной связи, приема сообщений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов используется Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

6. Сообщения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, поступившие через каналы обратной связи, за исключением поступивших напрямую в ПОС, вносятся в ПОС Оператором вручную.

7. Перечень источников сообщений, с которыми работает Единый центр, указан в главе 2 настоящего Порядка.

8. В ходе осуществления деятельности по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Мордовия в рамках своих полномочий:

1) Куратор обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Мордовия;

организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра;

2) Руководитель:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;

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

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

Глава 2. Каналы обратной связи

9. Каналами обратной связи являются:

ПОС;

«горячая линия» (многоканальный телефон) для приема сообщений, телефон: 8 (8342) 24-77-77;

Инвестиционный портал Республики Мордовия (<https://www.investrm.ru>), телефон: +7 (927) 640-90-80;

социальные сети исполнительных органов Республики Мордовия и органов местного самоуправления в Республике Мордовия;

официальные паблики Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия (<https://clck.ru/34dRJ6>), Центра «Мой бизнес» Республики Мордовии (<https://clck.ru/rNxob>), официальные сайты органов исполнительной власти Республики Мордовия и органов местного самоуправления в Республике Мордовия.

10. Исполнитель с использованием ПОС осуществляет информирование субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующим изучения документов, полученных от субъектов инвестиционной и предпринимательской

деятельности, или запроса дополнительной информации.

11. Сценарии ответов, применяемые Исполнителями, разрабатываются Единым центром во взаимодействии с органами исполнительной власти Республики Мордовия, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Мордовия, ресурсоснабжающими организациями в соответствии с установленными компетенциями, институтами развития Республики Мордовия, органами местного самоуправления в Республике Мордовия.

12. Прием, регистрация, консультация по сообщениям, поступившим на линию прямых сообщений в электронном виде на Инвестиционный портал Республики Мордовия и на телефон: +7 (927) 640-90-80, осуществляется посредством Инвестиционного портала Республики Мордовия.

13. Информация по сообщениям, связанным с осуществлением инвестиционной и предпринимательской деятельности, поступившая через ПОС в органы исполнительной власти Республики Мордовия и органы местного самоуправления в Республике Мордовия, собирается в Едином центре.

14. Единый центр осуществляет следующие функции:

прием сообщений, а также при необходимости их маршрутизацию Исполнителям и (или) рассмотрение;

контроль исполнения установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на сообщения Исполнителями;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности полученными ответами на сообщения, анализ сообщений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения их на заседаниях рабочей группы по рассмотрению сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Комитете по улучшению инвестиционного климата в Республике Мордовия (далее соответственно – рабочая группа, Комитет);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных сообщениях и подготовка отчетов.

Глава 3. Рассмотрение сообщений «Консультация» и сообщений «Помощь»

15. Сообщения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности поступают в ПОС автоматически в случае их направления

через виджеты подачи сообщений ПОС, размещенные на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Мордовия и органов местного самоуправления в Республике Мордовия, и через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе».

Сообщения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, поступившие на официальные сайты органов исполнительной власти Республики Мордовия и органов местного самоуправления в Республике Мордовия, в течение 1 рабочего дня со дня поступления вносятся Оператором в ПОС.

Оператор с помощью ПОС адресует сообщение Исполнителю в течение 1 рабочего дня со дня внесения сообщения в ПОС.

Исполнитель вручную осуществляет первичную сортировку сообщений на сообщение «Консультация», сообщение «Помощь» и сообщение «Проблема» и в течение 1 рабочего дня по электронной почте сообщает Оператору о типе принятого сообщения. Оператор фиксирует тип сообщения и осуществляет контроль сроков.

Срок рассмотрения сообщения «Консультация» – до 5 календарных дней, сообщения «Помощь» – до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законодательством или законодательством Республики Мордовия.

16. Исполнитель в ходе осуществления своей деятельности:

при поступлении сообщения «Консультация» связывается с субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ в письменной форме;

при поступлении сообщения «Помощь» при необходимости связывается с субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности для получения дополнительных материалов по предмету сообщения «Помощь», а также получает необходимые сведения от органов исполнительной власти Республики Мордовия, органов местного самоуправления в Республике Мордовия и организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности.

17. Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных сообщений «Консультация» и сообщений «Помощь» в ПОС.

При предоставлении устных разъяснений делается соответствующая отметка с указанием в комментарии или тексте ответа субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности результатов проведенной консультации.

18. По итогам предоставления разъяснений по предмету сообщения Единый центр направляет запрос субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности по указанному в сообщении каналу связи в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету сообщения и вносит

информацию, полученную от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее соответственно – запрос, удовлетворенность разьяснениями).

В ПОС удовлетворенность разьяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

Если ответ на сообщение в ПОС получил оценку от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, равную «1», «2» или «3», то Единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности.

Субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности вправе вернуть сообщение на повторное рассмотрение в ПОС.

В случае если сообщение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» Исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение сообщения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение сообщения, не может превышать 30 календарных дней.

19. В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности удовлетворен разьяснениями, сообщение «Консультация» или сообщение «Помощь» считается решенным.

В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности не удовлетворен разьяснениями и вернул сообщение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение сообщения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает Исполнителя.

В случае если по сообщению отсутствует неудовлетворительная оценка или сообщение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, сообщение «Консультация» или сообщение «Помощь» считается решенным.

20. В приоритетном порядке по отношению к другим сообщениям рассматриваются сообщения «Консультация» и сообщения «Помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Мордовия в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Республики Мордовия, утвержденной Указом Главы Республики Мордовия от 29 октября 2021 г. № 338-УГ «Об утверждении Инвестиционной декларации Республики Мордовия»;

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

21. В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности не удовлетворен разьяснениями по итогам повторного рассмотрения сообщения «Консультация» или сообщения «Помощь», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

Глава 4. Рассмотрение сообщений «Проблема» и системных вопросов

22. В течение 2 рабочих дней со дня отнесения сообщения к категории «Проблема» Исполнитель направляет указанное сообщение в рабочую группу.

Руководитель доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

Сообщение «Проблема» рассматривается на заседаниях рабочей группы в соответствии с положением о ней.

23. Исполнитель в течение 3 рабочих дней с момента заседания рабочей группы направляет выписку из протокола заседания рабочей группы с информацией о решении проблемы субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности. После направления ответа, решение проблемы субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности и проведения оценки удовлетворенности, Исполнитель присваивает сообщению «Проблема» статус «Решено».

24. В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности удовлетворен решением рабочей группы по своему сообщению, сообщение «Проблема» считается решенным.

В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности не удовлетворен решением по сообщению, сообщение «Проблема» направляется в Комитет.

В случае если субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности не представлена позиция по решению по сообщению «Проблема» в течение 30 календарных дней с момента направления выписки из протокола, сообщение «Проблема» считается решенным.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, его выносят на рассмотрение Комитета.

25. Информация об оценках ответов на сообщения «Проблема», поставленных субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности, формируется в ПОС автоматически.

26. Заседание Комитета по рассмотрению сообщения «Проблема» проводится в порядке, предусмотренном в положении о Комитете.

27. Информация по итогам рассмотрения сообщения «Проблема» на заседаниях рабочей группы или Комитета вносится Оператором в ПОС в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения.

28. Заседание Комитета по рассмотрению системного вопроса проводится в порядке, предусмотренном в положении о Комитете.

Глава 5. Оценка эффективности механизма обратной связи

29. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной

связи в Республике Мордовия Единым центром формируется отчет о сообщениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – отчет) в соответствии с приложением к настоящему Порядку.

Руководитель ежеквартально направляет отчет Куратору. Куратор ежеквартально направляет отчет Главе Республики Мордовия.

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

Приложение
к Порядку формирования и развития
механизма обратной связи с
субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности
в Республике Мордовия

Отчет
о сообщениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Сообщение «Консультация»		Сообщение «Помощь»		Сообщение «Проблема»	
Количество сообщений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи							
Количество сообщений за отчетный период в разрезе Исполнителей по ним							
Количество ответов на сообщения на дату составления отчета							
Количество сообщений в работе на дату составления отчета							
Количество сообщений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества сообщений на дату составления отчета							

Показатель	Итого	Сообщение «Консультация»		Сообщение «Помощь»		Сообщение «Проблема»	
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов							
Количество сообщений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой сообщение не рассмотрено в срок							
Количество закрытых сообщений за отчетный период (первичных и повторных)							
Динамика по количеству сообщений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом							
Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности темы сообщений							

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки сообщений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: _____