



РЕСПУБЛИКÆ ЦÆГÆТ ИРЫСТОН-АЛАНИЙЫ ХИЦАУАД
У Ы Н А Ф Ф Æ
ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 15 апреля 2025 г. № 140

г. Владикавказ

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений субъектов
предпринимательской и инвестиционной деятельности
в Республике Северная Осетия-Алания**

В целях внедрения регионального инвестиционного стандарта в Республике Северная Осетия-Алания Правительство Республики Северная Осетия-Алания **п о с т а н о в л я е т**:

Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Северная Осетия-Алания.

Председатель Правительства
Республики Северная Осетия-Алания



Б. Джанаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Северная Осетия-Алания
от 15 апреля 2025 г. № 140

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и
инвестиционной деятельности в Республике Северная Осетия-Алания

1. Общие Положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Северная Осетия-Алания посредством механизма обратной связи в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (далее - механизм обратной связи).

1.2. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:
единый центр обратной связи (далее – Центр) – проектный офис, формируемый в Республике Северная Осетия-Алания на базе АНО «Агентство развития Республики Северная Осетия-Алания», реализующий механизм обратной связи с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обработки обращений, публикуемых в том числе в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

источники обратной связи – источники, посредством которых субъекты предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее – заявители) могут направлять обращения;

обращение – информация заявителя об имеющихся вопросах и (или) проблемах при осуществлении его деятельности на территории Республики Северная Осетия-Алания;

механизм обратной связи – обработка обращений, включающая прием, регистрацию, маршрутизацию, рассмотрение обращений, подготовку и направление ответов на обращения;

рубрикатор – совокупность категорий вопросов и проблем, разделенных по подкатегориям и тематике, по ответственным исполнителям, в соответствии с которыми оператором Центра осуществляется маршрутизация обращений. Рубрикатор утверждается, актуализируется решением рабочей группы по рассмотрению обращений при Совете по инвестициям в Республике Северная Осетия-Алания, созданной Указом Главы Республики Северная Осетия-Алания от 2 июня 2021 года № 137 «О совете по инвестициям в Республике Северная Осетия-Алания»;

ответственный исполнитель - орган, организация, осуществляющие в соответствии с рубрикаторм в пределах своей компетенции рассмотрение обращения и подготовку ответа на него;

простое обращение – обращение по вопросам, носящим справочно-консультативный характер, рассмотрение которого осуществляется одним ответственным исполнителем;

сложное обращение – обращение по вопросам и (или) проблемам, относящимся к компетенции двух или более ответственных исполнителей.

1.3. Целями реализации механизма обратной связи являются:

формирование «одного окна» для обработки обращений;

сокращение сроков от приема обращения до подготовки ответа на обращение в сфере инвестиций и предпринимательства;

повышение качества ответов на обращения;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Северная Осетия-Алания, для их дальнейшего решения и предупреждения.

2. Организация функционирования Центра

2.1 Куратором Центра является Министр экономического развития Республики Северная Осетия-Алания, в ведении которого находятся вопросы экономического развития Республики Северная Осетия-Алания, проведения экономических реформ на ее территории, включая инвестиционную и инновационную деятельность.

Куратор Центра обеспечивает формирование рубрикатора.

2.2 Руководителем Центра является генеральный директор АНО «Агентство развития Республики Северная Осетия-Алания».

2.3. Руководитель Центра:

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Центр;

обеспечивает общую координацию деятельности Центра;

обеспечивает совместно с ответственными исполнителями проведение анализа обработанных обращений и формирование базы обработанных обращений.

2.4. Операторы Центра определяются правовым актом АНО «Агентства развития Республики Северная Осетия-Алания» из числа его работников.

2.5. Центр взаимодействует с рабочей группой по рассмотрению обращений в сфере инвестиций и предпринимательства в рамках Совета по инвестициям в Республике Северная Осетия-Алания (далее – рабочая группа).

3. Система обработки обращений

Система обработки обращений представляет собой информационную систему, автоматизирующую процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения, подготовки и направления ответа на обращения, полученные по всем видам источников обратной связи.

4. Каналы обратной связи

Источниками обратной связи являются:

- 1) официальный сайт Министерства экономического развития Республики Северная Осетия-Алания;
- 2) официальный сайт Агентства развития Республики Северная Осетия-Алания.

5. Ответственные исполнители

5.1. Перечень ответственных исполнителей включается в рубрикатор.

5.2. Ответственный исполнитель несет ответственность за:

достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на обращение;

соблюдение сроков рассмотрения обращения на этапе подготовки ответа и своевременное направление ответа на обращение в Центр.

6. Организация рассмотрения простых и сложных обращений

6.1. Заявитель может направить посредством каналов обратной связи обращение.

6.2. Рассмотрением обращения является подготовка ответа на все поставленные в обращении вопросы.

6.3. Прием обращений осуществляется в системе обработки обращений.

6.4. Порядок рассмотрения простых обращений.

6.4.1. Оператор Центра в срок не позднее 3 рабочих дней со дня приема простого обращения в систему обработки обращений регистрирует простое обращение и направляет его по системе обработки обращений ответственному исполнителю в соответствии с рубрикатором.

6.4.2. Ответственный исполнитель в течение 14 рабочих дней со дня получения простого обращения от оператора Центра рассматривает его, готовит и направляет ответ на простое обращение в Центр.

В случае если простое обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение

3 рабочих дней со дня получения простого обращения от оператора Центра возвращает его в Центр для дальнейшего перераспределения в соответствии с рубрикаторм.

Срок, в течение которого осуществляется возврат и перераспределение простого обращения в соответствии с рубрикаторм, не включается в срок подготовки ответа на него ответственным исполнителем.

6.4.3. В случае если поступившее к ответственному исполнителю от оператора Центра в соответствии с рубрикаторм обращение имеет признаки сложного обращения, ответственный исполнитель направляет уведомление в Центр о необходимости дополнительного направления обращения еще одному (нескольким) ответственным исполнителям по компетенции.

В указанном случае обращение рассматривается в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящего Порядка, для рассмотрения сложных обращений.

6.4.4. Оператор Центра в течение 3 рабочих дней со дня получения ответа на простое обращение от ответственного исполнителя направляет ответ на него заявителю.

6.4.5. В течение 3 рабочих дней после направления ответа на простое обращение заявителю оператор Центра направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности ответом на простое обращение (далее – запрос).

6.4.6. В случае если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на простое обращение, указанное обращение считается закрытым.

В случае если заявителем не представлена позиция по запросу в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, простое обращение считается закрытым.

6.4.7. В случае если заявитель представил позицию о неудовлетворенности ответом на простое обращение, заявитель вправе повторно направить простое обращение. В указанном случае простое обращение направляется на рассмотрение рабочей группой.

6.5. Порядок рассмотрения сложных обращений.

6.5.1. Оператор Центра в срок не позднее 3 рабочих дней со дня приема сложного обращения в систему обработки обращений регистрирует сложное обращение и направляет его по системе обработки обращений ответственным исполнителям в соответствии с рубрикаторм.

6.5.2. Ответственные исполнители в течение 15 рабочих дней со дня получения сложного обращения от оператора Центра готовят и направляют ответы на сложное обращение в Центр.

В случае если сложное обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение 3

рабочих дней со дня получения сложного обращения от оператора Центра возвращает его в Центр для дальнейшего перераспределения в соответствии с рубрикатором.

Срок, в течение которого осуществляются возврат и перераспределение сложного обращения в соответствии с рубрикатором, не включается в срок подготовки ответа на него ответственным исполнителем.

6.5.3. Оператор Центра в течение 3 рабочих дней со дня получения ответов на сложное обращение от ответственных исполнителей направляет ответы на него заявителю.

6.5.4. В течение 3 рабочих дней после направления ответов на сложное обращение заявителю оператор Центра направляет ему запрос в целях получения от него позиции об удовлетворенности ответами на сложное обращение.

6.5.5. В случае если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на сложное обращение, указанное обращение считается закрытым.

В случае если заявителем не представлена позиция в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, сложное обращение считается закрытым.

6.6. Рассмотрение обращений на заседании рабочей группы осуществляется с учетом методических рекомендаций, утвержденных 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")».

6.6.1. В течение 3 рабочих дней после направления ответственным исполнителем ответа на обращение заявителю оператор Центра направляет заявителю запрос.

6.6.2. В случае если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на обращение, обращение считается закрытым.

В случае если заявителем не представлена позиция в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, обращение считается закрытым.

6.7. В случае если заявитель представил позицию о неудовлетворенности ответом на обращение, повторное рассмотрение обращения не осуществляется.

6.8. Информация по итогам рассмотрения обращения на заседании рабочей группы вносится в систему обработки обращений.

7. Оценка эффективности механизма обратной связи

7.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи применяются следующие целевые показатели:

1) средний срок обработки простого обращения – показатель, характеризующий средний срок обработки простого обращения, значение которого определяется на основании анализа обработанных простых обращений в отчетном периоде.

Значение целевого показателя «Средний срок обработки простого обращения» рассчитывается в виде отношения суммы рабочих дней, потраченных на обработку простых обращений за отчетный период, за вычетом рабочих дней, потраченных на получение позиции заявителя по ответу на простое обращение, к общему количеству закрытых простых обращений в отчетном периоде.

Простые обращения, ставшие сложными в ходе рассмотрения простого обращения, не учитываются при расчете показателя «Средний срок обработки простого обращения»;

2) средний срок обработки сложного обращения – показатель, характеризующий средний срок обработки сложного обращения, значение которого определяется на основании анализа обработанных сложных обращений в отчетном периоде.

Значение целевого показателя «Средний срок обработки сложного обращения» рассчитывается в виде отношения суммы рабочих дней, потраченных на обработку сложных обращений за отчетный период, за вычетом рабочих дней, потраченных на получение позиции заявителя по ответу на сложное обращение, к общему количеству закрытых сложных обращений в отчетном периоде.

7.2. Расчет значений целевых показателей осуществляют операторы Центра.

Источником информации для расчета значений целевых показателей являются данные Центра.

7.3. Значение целевых показателей не должно превышать сроков, установленных настоящим Порядком.

7.4. Отчет, содержащий информацию о целевых показателях, формируется операторами Центра ежеквартально в срок до 10 рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

7.5. Отчет о значениях целевого показателя за год формируется операторами Центра в срок до 15 рабочего дня года, следующего за отчетным годом.

7.6. Ответственным за исполнение целевых показателей является руководитель Центра.

7.7. Отчеты, указанные в пунктах 8.4 и 8.5 настоящего Порядка, представляются для рассмотрения на заседаниях рабочей групп ежеквартально.
