



ПРАВИТЕЛЬСТВО АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2025

г. Барнаул

№ 172

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском крае

В соответствии с приложением № 7 к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Правительство Алтайского края постановляет:

Утвердить Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском крае (приложение).

Губернатор Алтайского края,
Председатель Правительства
Алтайского края

В.П. Томенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Алтайского края
от 30.04. 2025 № 172

ПОРЯДОК

формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском
крае

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском крае (далее – «Порядок») разработан в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском крае, поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, приведенными в приложении № 7 к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)).

2. Основные понятия

2.1. В целях настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

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

обращение субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – направленная заявителями в форме электронного документа информация о необходимости решения актуальных для них проблем, для рассмотрения которых и направления ответа 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 (далее также – «обращение»);

обращение «консультация» - обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений в устной и (или) письменной электронной форме;

обращение «проблема» - обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращение «помощь» - обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблем»;

системный вопрос - совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Алтайского края, распространение информации о способах их решения;

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности - организационная структура, созданная на базе Министерства экономического развития Алтайского края для выполнения на регулярной основе функций, предусмотренных Порядком (далее – «единый центр»);

классификатор обращений - система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – «классификатор»);

каналы обратной связи - источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и предпринимательской деятельности;

механизм обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Алтайском крае - организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества ответов) и закрытию (представление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, полученных по каналам обратной связи, а также анализу данных об обращениях за

определенный период времени в порядке, предусмотренном Порядком (далее также – «механизм обратной связи»);

исполнитель - исполнительный орган Алтайского края, орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа власти (далее – «орган власти»), ресурсоснабжающая организация или иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа.

3. Регламент функционирования единого центра

3.1. Единый центр выполняет следующие функции:

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

контроль за исполнением установленных 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 на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при инвестиционном комитете Алтайского края;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

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

3.2. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Алтайского края, министр экономического развития Алтайского края (далее – «куратор единого центра»).

3.3. Куратор единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Алтайском крае;

общую координацию деятельности единого центра.

3.4. Руководителем единого центра является заместитель министра экономического развития Алтайского края, курирующий внедрение Регионального инвестиционного стандарта, реализуемого в Алтайском крае (далее – «руководитель единого центра»).

3.5. Руководитель единого центра:

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

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

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

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

4. Каналы обратной связи в Алтайском крае

4.1. Каналами обратной связи для заявителя в Алтайском крае являются:

ПОС;
официальный сайт Правительства Алтайского края;
инвестиционный портал Алтайского края;
интернет-приемная Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Алтайском крае;
горячая линия для предпринимателей центра «Мой бизнес»;
официальные сайты исполнительных органов Алтайского края;
официальные сайты органов местного самоуправления Алтайского края.

5. Регламент рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при инвестиционном комитете Алтайского края

5.1. При инвестиционном комитете Алтайского края создается рабочая группа по рассмотрению обращений заявителей (далее – «рабочая группа»). Состав рабочей группы утверждается куратором единого центра.

5.2. Рабочая группа рассматривает:
обращения «консультации» и обращения «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителей;

обращения «проблемы»;
системные вопросы;
причины низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений.

5.3. Руководителем рабочей группы является куратор единого центра, секретарем рабочей группы – руководитель единого центра.

5.4. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости в очной, заочной или очно-заочной формах.

5.5. Руководитель рабочей группы вправе определять список участников заседания рабочей группы исходя из вопросов повестки заседания рабочей группы.

5.6. По решению руководителя рабочей группы к деятельности рабочей группы наряду с членами рабочей группы могут привлекаться представители органов власти, ресурсоснабжающих организаций и иных организаций в пределах компетенции.

6. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультаций», обращений «помощи», способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на данные обращения

6.1. Срок рассмотрения обращений «консультаций» - до 5 календарных дней, обращений «помощи» - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иным нормативным правовым актом.

В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС в обязательном порядке необходимо использовать тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнителю необходимо указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Рассмотрение обращения может быть отложено на срок не более 30 календарных дней.

6.2. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультациям» и обращениям «помощи» необходимо рассматривать обращения «консультации» и обращения «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение в соответствии с пунктом 6.8 Порядка;

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

6.3. Исполнитель в срок, установленный пунктом 6.1 Порядка, обязан:

при поступлении обращения «консультации» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету или представить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством ПОС;

при поступлении обращения «помощи» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощи», а также получить необходимые сведения от органов власти и организаций, закрепленных в классификаторе, подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством ПОС.

6.4. Исполнитель обязан вносить данные по итогам рассмотренных обращений «консультаций» и обращений «помощи» в ПОС.

При предоставлении устных разъяснений заявителям исполнитель обязан сделать соответствующую отметку в ПОС, указав в комментарии или тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

6.5. По итогам представления ответа на обращение «консультацию» или обращение «помощь» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными в рамках ответа разъяснениями по предмету обращения «консультации» или обращения «помощи» и вносит информацию, полученную от заявителя в ПОС (далее соответственно – «запрос», «удовлетворенность разъяснениями»).

6.6. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по шкале оценок от «1» до «5».

Оценки от заявителя, равные «4» или «5», считаются удовлетворительными, оценки от заявителя, равные «1», «2» или «3», - неудовлетворительными.

6.7. Если ответ на обращение в ПОС получил неудовлетворительную оценку от заявителя, то единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

6.8. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС единый центр обеспечивает его повторное рассмотрение в срок, установленный пунктом 6.1 Порядка, в приоритетном порядке.

6.9. В случае если ответ на обращение получил удовлетворительную оценку, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

6.10. В случае если по обращению отсутствует оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

6.11. В случае если ответ на обращение получил неудовлетворительную оценку или заявитель вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

6.12. Выявление удовлетворенности заявителя разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощи» осуществляется в соответствии с пунктами 6.5 – 6.11 Порядка.

В случае если разъяснения по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощи» получили неудовлетворительную оценку, вопрос в обязательном порядке рассматривается на заседании рабочей группы в порядке, предусмотренном разделом 7 Порядка.

7. Порядок и сроки рассмотрения обращений и системных вопросов рабочей группой

7.1. Руководитель единого центра в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения «проблемы», со дня выявления системного вопроса, а также со дня выявления обстоятельств, предусмотренных пунктом 6.12 Порядка, в устной или письменной форме доводит до руководителя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

7.2. Секретарь рабочей группы при подготовке заседания рабочей группы:

осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку заседания рабочей группы, формирует по

согласованию с руководителем рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;

ведет протокол заседания рабочей группы (далее – «протокол»);

направляет выписку из протокола заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам;

вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседаниях рабочей группы в ПОС.

7.3. Заявитель принимает участие (лично или в формате видеоконференц-связи) в заседании рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

7.4. Решение рабочей группы оформляется в виде протокола.

Информация о решении рабочей группы в течение 2 рабочих дней со дня оформления протокола вносится в ПОС и доводится до заявителя посредством направления соответствующего уведомления с приложением выписки из протокола (далее – «уведомление») с использованием ПОС.

7.5. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым.

В случае несогласия с решением по обращению заявитель вправе направить обращение в инвестиционный комитет Алтайского края в порядке, установленном указом Губернатора Алтайского края от 25.09.2014 № 141 «Об экспертном совете по улучшению инвестиционного климата в Алтайском крае».

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней со дня направления уведомления, обращение считается закрытым.

8. Порядок и сроки формирования и представления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Алтайском крае руководителем единого центра еженедельно формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – «отчет») по форме согласно приложению к Порядку.

8.2. Руководитель единого центра на еженедельной основе направляет отчет куратору единого центра.

8.3. 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 Алтайском крае

ОТЧЕТ
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
Количество обращений в работе на дату составления отчета				
Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета				
Количество и содержание				

1	2	3	4	5
выявленных и решенных системных вопросов				
Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)				
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: _____

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