



ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

4 апреля 2025 г. № 171-пр
г. Хабаровск

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

В соответствии с пунктами 5, 6 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"), в целях стимулирования инвестиционной активности в Хабаровском крае Правительство края **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Хабаровском крае (далее – Порядок).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований края обеспечить применение положений Порядка в процессе взаимодействия с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности.

Губернатор, Председатель
Правительства края



Д.В. Демешин

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Правительства
Хабаровского края
от 4 апреля 2025 г. № 171-пр

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Хабаровском крае

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Хабаровском крае в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов ("Региональный инвестиционный стандарт") (далее также – механизм обратной связи и край соответственно).

1.2. В настоящем Порядке под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические лица, юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – заявитель).

1.3. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- единый центр обработки обращений – организационная структура, сформированная на базе министерства экономического развития края (далее – министерство), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – Единый центр);

- исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Хабаровском крае (по согласованию), исполнительный орган края, орган местного самоуправления муниципального образования края (по согласованию) и подведомственные им организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа с использованием платформы обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – "ПОС – Бизнес" и Единый портал соответственно);

- пользователь "ПОС – Бизнес" – должностное лицо исполнителя, которому присвоена определенная роль пользователя "ПОС – Бизнес";

- роль пользователя "ПОС – Бизнес" – объем полномочий пользователя "ПОС – Бизнес" при выполнении задач или функций по рассмотрению обращений с использованием "ПОС – Бизнес";

- 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;

- классификатор обращений "ПОС – Бизнес" – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор обращений);

- механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

- тип обращения "консультация" – обращение заявителя 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 (далее – обращение "консультация");

- тип обращения "проблема" – обращение заявителя, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – обращение "проблема");

- тип обращения "помощь" – обращение заявителя по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителя, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в публичные органы власти и подведомственные им организации, в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения "проблема" (далее – обращение "помощь");

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

- рабочая группа по рассмотрению обращений при инвестиционном комитете Хабаровского края – рабочая группа, образованная при инвестиционном комитете Хабаровского края в целях рассмотрения:

обращений "консультация" и обращений "помощь", по результатам повторного рассмотрения которых заявителем выставлена оценка удовлетворенности результатом рассмотрения обращения, равная 1, 2 или 3 баллам (далее – низкая оценка удовлетворенности);

обращений "проблема";

системных вопросов;
 причин низкой оценки удовлетворенности с указанием категорий таких обращений
 (далее – рабочая группа).

1.4. Обращения, полученные с использованием "ПОС – Бизнес", не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Роли пользователей "ПОС – Бизнес"

2.1. Роль "Модератор" присваивается представителю оператора "ПОС – Бизнес", уполномоченному осуществлять прием поступивших обращений на рассмотрение или их отклонение, если для обращения не выполняется автоматическая модерация согласно классификатору обращений (далее – "Модератор").

2.2. Роль "Исполнитель" присваивается пользователю "ПОС – Бизнес", ответственному за рассмотрение и подготовку ответа на обращение, поступившее с этапа координации (далее – "Исполнитель").

2.3. Роль "Координатор" присваивается пользователю "ПОС – Бизнес", уполномоченному осуществлять организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющему функции распределения обращений между "Исполнителями" (далее – "Координатор").

В ходе рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, "Координатор" принимает решение о направлении обращения в соответствии с компетенцией иному исполнителю в случае, если вопрос не относится к компетенции исполнителя в соответствии с классификатором обращений.

2.4. Роль "Руководитель" присваивается пользователю "ПОС – Бизнес", уполномоченному осуществлять согласование и утверждение подготовленных "Исполнителем" ответов на обращения (далее – "Руководитель").

2.5. Роль "Куратор" присваивается пользователю "ПОС – Бизнес", уполномоченному на осуществление контроля за процессом обработки обращений и исполняющему функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности (далее – "Куратор").

2.6. Роль "Оператор приема обращений" присваивается пользователю "ПОС – Бизнес", уполномоченному создавать в "ПОС – Бизнес" обращения, получаемые им по иным каналам обратной связи.

2.7. Один пользователь "ПОС – Бизнес" может одновременно совмещать несколько ролей в "ПОС – Бизнес".

3. Каналы обратной связи с заявителями в крае

Каналами обратной связи с заявителями в крае являются:

- официальные сайты Правительства края, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления муниципальных образований края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть

"Интернет");

- инвестиционный портал Хабаровского края в сети "Интернет" (<https://invest.khv.gov.ru>).

4. Регламент функционирования Единого центра

4.1. Функциями Единого центра являются:

- контроль за исполнением установленных настоящим 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 на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных вопросов и рассмотрения их 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 "ПОС – Бизнес" (далее – выгрузка из "ПОС – Бизнес").

4.2. Работу Единого центра курирует заместитель Председателя Правительства края по экономическим вопросам (далее – куратор Единого центра), который:

- обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи с заявителями в крае;
- обеспечивает разработку правовых актов, необходимых для организации деятельности Единого центра, выполнения функций Единого центра, указанных в пункте 4.1 настоящего раздела;
- отвечает за организацию взаимодействия с автономной некоммерческой организацией "Диалог Регионы";
- обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

4.3. Руководителем Единого центра является сотрудник министерства в должности первого заместителя министра экономического развития края, в функции которого входит:

- определение оператора Единого центра из числа сотрудников министерства;
- обеспечение на постоянной основе общей координации деятельности Единого центра;
- обеспечение ежедневной операционной деятельности Единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- представление куратору Единого центра аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

4.4. Руководитель Единого центра несет персональную ответственность за выполнение функций Единого центра.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений "консультация" и обращений "помощь"

5.1. Процесс обработки обращений "консультация" и обращений "помощь" в "ПОС – Бизнес" состоит из следующих этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение;
- анализ и контроль.

5.2. Этап модерации.

Для большинства обращений "консультация" и обращений "помощь" этап модерации выполняется автоматически в соответствии с классификатором обращений.

Если для обращения "консультация" и обращения "помощь" не выполняется автоматическая модерация, такое обращение автоматически направляется в автоматизированное рабочее место "Модератора". Модерация выполняется на стороне оператора "ПОС – Бизнес".

Если "Модератор" принимает решение об отклонении обращения "консультация" и обращения "помощь" на этапе модерации в случае некорректного заполнения их заявителем, то остальные этапы обработки данное обращение не проходит.

После выполнения модерации обращения "консультация" или обращения "помощь" попадают на этап координации.

5.3. Этап координации.

"Координатор" для каждого обращения "консультация" или обращения "помощь" выбирает одно из следующих действий:

- 1) назначить "Исполнителя";
- 2) взять обращение "консультация" или обращение "помощь" в работу; в этом случае "Координатор" выполняет функции "Исполнителя" в отношении указанного обращения;

3) отправить на согласование/утверждение "Руководителю" решение о перенаправлении поступившего обращения "консультация" или обращения "помощь" для подготовки ответа иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений.

В этом случае "Координатор" указывает в комментарии исполнителя, которому должно быть осуществлено перенаправление обращения "консультация" или обращения "помощь" по компетенции в соответствии с классификатором обращений, а "Руководитель" утверждает или не утверждает решение о данном перенаправлении.

5.4. Этап исполнения.

5.4.1. Обращение "консультация" или обращение "помощь" с этапа координации от "Координатора" поступает на этап исполнения в автоматизированное рабочее место "Исполнителя".

5.4.2. "Исполнитель" для каждого поступившего обращения

"консультация" или обращения "помощь" выбирает одно из следующих действий:

- 1) взять обращение в работу;
- 2) вернуть на этап координации "Координатору" для перенаправления в соответствии с классификатором обращений в иной орган власти или подведомственную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении "консультация" или обращении "помощь" вопроса, с указанием причины возврата в комментарии.

5.4.3. Для обращения "консультация", которое взято в работу, "Исполнитель" должен:

- 1) связаться с заявителем по предмету обращения "консультация" для предоставления устных разъяснений, а в случае невозможности предоставления устных разъяснений – предоставить ответ в письменном виде;
- 2) при предоставлении устных разъяснений сделать соответствующую отметку в "ПОС – Бизнес" с указанием сведений в комментарии либо в тексте проекта ответа заявителю о результате проведенной консультации;
- 3) прикрепить файлы, прикладываемые к проекту ответа (в случае необходимости);
- 4) указать лицо или список лиц, согласующих проект ответа;
- 5) указать лицо, утверждающее проект ответа.

5.4.4. Для обращения "помощь", которое взято в работу, "Исполнитель" должен:

- 1) связаться с заявителем для получения дополнительных материалов (при необходимости), а также получить необходимые сведения от публичных органов власти и (или) подведомственных им организаций (при необходимости).

Срок предоставления сведений по запросу "Исполнителя" – не более пяти календарных дней со дня регистрации обращения "помощь" "ПОС – Бизнес";

- 2) сформировать текст проекта ответа заявителю;
- 3) прикрепить файлы, прикладываемые к проекту ответа (в случае необходимости);
- 4) указать лицо или список лиц, согласующих проект ответа;
- 5) указать лицо, утверждающее проект ответа.

При подготовке проекта ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" "Исполнитель" также должен выбрать один из типов ответа в "ПОС – Бизнес" ("Решено", "Не решено", "Отложено", "Отклонено").

Тип ответа "Отложено" так же, как и другие ответы, должен пройти этапы согласования (в случае необходимости) и утверждения.

В случае продления срока рассмотрения обращения "консультация" или обращения "помощь" "Исполнитель" должен выбрать тип ответа "Отложено".

При использовании типа ответа "Отложено" "Исполнитель" указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения "консультация" или обращения "помощь", и причину продления срока рассмотрения обращения "консультация" или обращения "помощь" в "ПОС – Бизнес".

Максимальный срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения "консультация" или обращения "помощь", – 30 календарных дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения "консультация" или обращения "помощь", включая утверждение проекта ответа).

Дата, до которой отложено рассмотрение обращения "консультация" или обращения "помощь", становится новым сроком обработки данного обращения.

При выборе типа ответа "Отклонено" "Исполнитель" должен указать причину из списка причин отклонения обращения "консультация" или обращения "помощь", указанного в "ПОС – Бизнес".

5.5. Этап согласования.

На этап согласования поступают:

- проекты ответов, подготовленные "Исполнителем", по которым назначено согласующее лицо (согласующие лица);

- решения о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений, направленные "Координатором".

Проекты ответов на обращение "консультация" или обращение "помощь", решения о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю поступают "Руководителю", который для данных обращений определен согласующим лицом.

"Руководитель" принимает одно из следующих решений:

- 1) согласовать проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" либо решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений;

- 2) отклонить проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" либо решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений с обязательным указанием причины такого отклонения в комментарии.

В случае принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего подпункта, проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" возвращается "Исполнителю" для доработки, а решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений – "Координатору" на этап координации.

5.6. Этап утверждения.

Проекты ответов на обращение "консультация" или обращение "помощь", попадающие на этап утверждения, поступают в автоматизированное рабочее место "Руководителя", который для данных обращений определен утверждающим лицом.

На этап утверждения попадают:

- проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь", прошедший этап согласования;

- проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь", для которого не предусмотрен этап согласования;

- решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений.

"Руководитель" по каждому из обращений принимает одно из следующих решений:

- 1) утвердить проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" либо решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений.

При необходимости перед утверждением проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" может быть изменен "Руководителем". При изменении текста проекта ответа возможно приложение к нему подтверждающих документов.

После утверждения ответ на обращение "консультация" или обращение "помощь" автоматически направляется заявителю в его личный кабинет на Едином портале и на электронную почту, указанную в личном кабинете на Едином портале.

После утверждения решения о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений обращение "консультация" или обращение "помощь" автоматически перенаправляется в личный кабинет организации на Едином портале соответствующего исполнителя по компетенции в соответствии с классификатором обращений, а заявителю в его личный кабинет на Едином портале и на электронную почту, указанную в личном кабинете на Едином портале, направляется уведомление о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений;

- 2) отклонить проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" либо решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений с обязательным указанием причины отклонения в комментарии.

В случае принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего подпункта, проект ответа на обращение "консультация" или обращение "помощь" возвращается "Исполнителю" для доработки, а решение о перенаправлении обращения "консультация" или обращения "помощь" иному исполнителю по компетенции в соответствии с классификатором обращений – "Координатору" на этап координации.

5.7. В приоритетном порядке рассматриваются обращения "консультация" или обращения "помощь":

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих

реализацию инвестиционного проекта на территории края в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Хабаровского края, утвержденной распоряжением Губернатора Хабаровского края от 23 мая 2022 г. № 255-р;

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

5.8. Общий срок обработки обращения "консультация" или обращения "помощь":

- срок обработки обращения "консультация" составляет до пяти календарных дней со дня регистрации обращения "консультация" в "ПОС – Бизнес";

- срок обработки обращения "помощь" составляет до 10 календарных дней со дня регистрации в "ПОС – Бизнес".

5.9. В "ПОС – Бизнес" предусмотрена возможность обработки определенных категорий (подкатегорий, фактов) обращений в ускоренном порядке (фаст-трек). Перечень категорий (подкатегорий, фактов) обращений "консультация" и обращений "помощь", имеющих ускоренные сроки обработки, сроки их рассмотрения определяются в соответствии с классификатором обращений.

5.10. По итогам предоставления разъяснений по предмету обращения "консультация" или обращения "помощь" запрос об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету обращения "консультация" или обращения "помощь" по пятибалльной системе отправляется заявителю автоматически.

Если ответ на обращение "консультация" или обращение "помощь" в "ПОС – Бизнес" получил низкую оценку удовлетворенности, то Единый центр в течение 15 календарных дней со дня ее получения проводит анализ причин такой оценки.

По результатам анализа получения низкой оценки удовлетворенности направляется отчет руководителю Единого центра.

5.11. Обращение "консультация" или обращение "помощь" считается закрытым в случае отсутствия низкой оценки удовлетворенности.

6. Порядок и сроки отработки обращения "проблема"

6.1. Этап модерации обращения "проблема" осуществляется "Модератором". Модерация выполняется на стороне оператора "ПОС – Бизнес".

Если "Модератор" принимает решение об отклонении обращения "проблема" на этапе модерации в случае некорректного его заполнения заявителем, то остальные этапы обработки данное обращение "проблема" не проходит.

После модерации обращение "проблема" поступает в Единый центр.

6.2. При поступлении обращения "проблема" в работу оператором Единого центра в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения

"проблема" в "ПОС – Бизнес" готовится служебная записка за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения указанного обращения на заседании рабочей группы (далее – служебная записка). Заседание рабочей группы проводится в течение 10 календарных дней со дня получения служебной записки куратором Единого центра.

6.3. Обращение "проблема" рассматривается на заседании рабочей группы.

6.4. Порядок работы и состав рабочей группы утверждаются правовым актом министерства.

6.5. Председателем рабочей группы является куратор Единого центра, секретарем рабочей группы – руководитель Единого центра.

6.6. Результаты рассмотрения рабочей группой обращения "проблема" оформляются протоколом заседания рабочей группы (далее – протокол).

6.7. Протокол утверждается председателем рабочей группы в течение пяти календарных дней со дня заседания рабочей группы.

6.8. Заявитель имеет право присутствовать на заседании рабочей группы, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы принял решение о проведении заседания без его участия.

6.9. Оператор Единого центра на основании протокола готовит проект ответа на обращение "проблема" и прикрепляет к нему выписку из протокола в "ПОС – Бизнес".

6.10. Утверждение проекта ответа на обращение "проблема" осуществляется в соответствии с пунктом 5.6 раздела 5 настоящего Порядка.

6.11. Срок рассмотрения обращения "проблема" не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения "проблема" в "ПОС – Бизнес".

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения "проблема" может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. Продление срока рассмотрения обращения "проблема" может быть только однократным и не должно превышать 60 календарных дней со дня регистрации данного обращения (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения "проблема", включая утверждение ответа на него).

6.12. В случае если заявитель не удовлетворен решением рабочей группы по итогам рассмотрения обращения "проблема", заявитель вправе направить обращение "проблема" по тому же вопросу в инвестиционный комитет Хабаровского края (далее также – инвестиционный комитет) через инвестиционный портал Хабаровского края (<https://invest.khv.gov.ru>).

Заседание инвестиционного комитета по вопросу рассмотрения обращения "проблема" проводится в порядке, предусмотренном Положением об инвестиционном комитете Хабаровского края, утвержденным распоряжением Правительства Хабаровского края от 25 марта 2022 г. № 321-рп (далее – Положение об инвестиционном комитете).

6.13. Обращение "проблема" считается закрытым со дня направления заявителю ответа и выписки из протокола в "ПОС – Бизнес".

7. Порядок и сроки отработки системных вопросов

7.1. Оператор Единого центра один раз в полгода на основании данных выгрузки из "ПОС – Бизнес" формирует отчет о системных вопросах и направляет его руководителю Единого центра.

7.2. Руководитель Единого центра принимает решение о вынесении системных вопросов на заседание рабочей группы в течение пяти календарных дней со дня получения отчета о системных вопросах от оператора Единого центра.

7.3. Оператор Единого центра в течение трех рабочих дней со дня принятия решения руководителем Единого центра о вынесении системных вопросов на заседание рабочей группы готовит служебную записку за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы (далее – служебная записка о системных вопросах).

Заседание рабочей группы проводится в течение 10 календарных дней со дня получения куратором Единого центра служебной записки о системных вопросах.

7.4. Порядок рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы определяется правовым актом министерства.

7.5. 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 комитета.

Заседание инвестиционного комитета по вопросу рассмотрения системных вопросов проводится в порядке, предусмотренном Положением об инвестиционном комитете.

8. Оценка эффективности механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в крае оператор Единого центра ежеквартально формирует отчет об обращениях заявителей по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет) и доклад о деятельности рабочей группы (далее – доклад) и представляет их на утверждение руководителю Единого центра не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным.

8.2. Руководитель Единого центра утверждает и направляет отчет и доклад куратору Единого центра в течение пяти рабочих дней со дня их представления руководителю Единого центра на утверждение оператором Единого центра.

8.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные выгрузки из "ПОС – Бизнес".

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку формирования механизма
обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Хабаровском крае

Форма

ОТЧЕТ

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

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение "консультация"	Обращение "помощь"	Обращение "проблема"
1	2	3	4	5	6
1.	Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
2.	Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
3.	Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4.	Количество обращений в работе на дату составления отчета				
5.	Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета				
6.	Количество и содержание выявленных и решенных "системных вопросов"				

1	2	3	4	5	6
7.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8.	Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных, повторных)				
9.	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки
обращений субъектов инвестиционной и
предпринимательской деятельности

(подпись)

(инициалы, фамилия)