



## ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18 сентября 2025 г. № 808-пп

г. Архангельск

### Об утверждении Положения о рассмотрении обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Архангельской области

В соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пунктом 3 статьи 33 Федерального закона от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации», 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 года № 591, подпунктом 1 пункта 1 статьи 34 Устава Архангельской области, в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Архангельской области, поступающих в Правительство Архангельской области и иные исполнительные органы государственной власти Архангельской области, Правительство Архангельской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Архангельской области.

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

**Первый заместитель Губернатора  
Архангельской области –  
председатель Правительства  
Архангельской области**



**А.В. Алсуфьев**

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Архангельской области  
от 18 сентября 2025 г. № 808-пп

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о рассмотрении обращений субъектов инвестиционной**  
**и предпринимательской деятельности в Архангельской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение, разработанное в соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пунктом 3 статьи 33 Федерального закона от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации», 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 года № 591 (далее – Методические рекомендации), подпунктом 1 пункта 1 статьи 34 Устава Архангельской области, устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Архангельской области, поступающих в Правительство Архангельской области и иные исполнительные органы государственной власти Архангельской области (далее – обращение), и порядок анализа рассмотрения обращений.

Регламент организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Губернатору Архангельской области, в Правительство Архангельской области, первому заместителю Губернатора Архангельской области – председателю Правительства Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, первому заместителю председателя Правительства Архангельской области, заместителям председателя Правительства Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, утвержденный указом Губернатора Архангельской области от 03 февраля 2011 года № 14-у, применяется к правоотношениям, возникающим при рассмотрении обращений, если иное не предусмотрено настоящим Положением.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:  
субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности –

юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке, осуществляющие самостоятельную на свой риск деятельность, направленную на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг, и (или) вложение инвестиций и практических действий с целью получения прибыли и (или) достижения иного полезного эффекта на территории Архангельской области, и имеющие учетную запись в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в качестве юридических лиц или индивидуальных предпринимателей;

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – единый центр) – структурное подразделение министерства экономического развития и промышленности Архангельской области, выполняющее на регулярной основе функции приема и маршрутизации обращений, контроля за соблюдением сроков их рассмотрения, выявления системных вопросов и удовлетворенности заявителей полученными ответами, а также анализа информации о рассмотренных обращениях;

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

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», используемая единым центром, предназначенная для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля за сроками и качеством ответов, а также позволяющая осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее – платформа обратной связи);

исполнители – исполнительные органы государственной власти Архангельской области, осуществляющие рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление на них ответов;

механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия Правительства Архангельской области и иных исполнительных органов государственной власти Архангельской области с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности по приему, обработке (регистрации, маршрутизации в соответствии с классификатором, рассмотрению обращений по существу, контролю за сроками и качеством подготовки ответов) и исполнению (предоставлению ответов заявителям, выявлению удовлетворенности заявителей полученными ответами) обращений, полученных через платформу обратной связи;

обращение «консультация» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации;

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 федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Архангельской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области и иные организации независимо от организационно-правовой формы в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения «проблема»;

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, определяемых единым центром на основе анализа информации о рассмотренных обращениях, решением которых могут быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов государственной власти Архангельской области, распространение информации о способах их решения.

3. Форма подачи обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности размещена на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **II. Порядок функционирования единого центра**

4. Куратором единого центра является заместитель председателя Правительства Архангельской области, которому подчиняется министерство экономического развития и промышленности Архангельской области.

5. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Архангельской области.

6. Руководителем единого центра является заместитель министра экономического развития и промышленности Архангельской области в соответствии со своим должностным регламентом.

7. Руководитель единого центра:

1) обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

2) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра;

3) обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

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

5) обеспечивает формирование и направление в Министерство экономического развития Российской Федерации мотивированных предложений по актуализации классификатора;

6) несет персональную ответственность за неисполнение функций единого центра.

### **III. Порядок рассмотрения обращений**

8. Срок рассмотрения исполнителями обращения «консультация» составляет пять календарных дней со дня их регистрации, за исключением случаев, когда более короткий срок предусмотрен федеральным законом или иным нормативным правовым актом.

9. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок, указанный в пункте 8 настоящего Положения, связывается с заявителем для предоставления разъяснений по предмету его обращения, а также представляет заявителю ответ в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также письменный ответ по почтовому адресу, указанному в обращении, при наличии просьбы о его предоставлении в письменной форме (далее – ответ).

10. Срок рассмотрения исполнителями обращения «помощь» и обращения «проблема» составляет 10 календарных дней со дня их регистрации, за исключением случаев, когда более короткий срок предусмотрен федеральным законом или иным нормативным правовым актом.

11. При поступлении обращения «помощь» и обращения «проблема» исполнитель в срок, указанный в пункте 10 настоящего Положения, связывается с заявителем для предоставления разъяснений по предмету его обращения, а также представляет заявителю ответ.

12. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленные пунктами 8 и 10 настоящего Положения сроки, исполнитель продлевает срок рассмотрения обращения на срок до 30 календарных дней со дня его регистрации (за исключением случаев, когда более короткий срок предусмотрен федеральным законом или иным нормативным правовым актом), выбрав в платформе обратной связи тип ответа «отложено» и указав дату, до которой продлено рассмотрение обращения.

13. В случае когда последний день срока рассмотрения обращения, установленного пунктами 8 или 10 настоящего Положения, приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

14. Исполнитель в течение пяти рабочих дней со дня направления заявителю ответа на обращение вносит информацию об итогах рассмотрения соответствующего обращения в платформу обратной связи.

15. Заявитель вправе оценить в платформе обратной связи поступивший ответ на его обращение по пятибалльной шкале от «1» до «5».

Если ответ на обращение получил оценку «4» или «5», заявитель считается удовлетворенным поступившим ответом.

Если ответ на обращение получил оценку «1», «2» или «3», заявитель считается неудовлетворенным поступившим ответом.

16. В случае если ответ на обращение в платформе обратной связи получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», исполнитель проводит анализ причин неудовлетворенности в порядке, предусмотренном Положением о системе сбора обратной связи в исполнительных органах государственной власти Архангельской области в связи с проведением оценки качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов, утвержденным указом Губернатора Архангельской области от 10 июня 2024 года № 59-у.

17. Позиция заявителя об удовлетворенности (неудовлетворенности) ответом вносится единым центром в платформу обратной связи.

18. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение вправе вернуть такое обращение в платформу обратной связи на повторное рассмотрение.

19. Повторное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения при его возврате в платформу обратной связи на повторное рассмотрение осуществляет единый центр совместно с исполнителем в сроки, указанные соответственно в пунктах 8, 10 и 12 и исчисляемые со дня регистрации повторного обращения.

Заявитель вправе оценить в платформе обратной связи поступивший ответ на обращение, направленное им на повторное рассмотрение в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения.

20. Обращение считается исполненным в случае, если оно не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

#### **IV. Порядок анализа рассмотрения обращений**

21. В случае если ответ единого центра на повторное рассмотрение обращения в платформе обратной связи получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр проводит анализ причин неудовлетворенности ответом (далее – анализ ответа на обращение) и в течение пяти рабочих дней со дня получения такой оценки направляет указанный анализ ответа на обращение на рассмотрение рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, являющейся вспомогательным органом при комиссии по инвестиционной политике и развитию конкуренции в Архангельской области (далее соответственно – рабочая группа, комиссия).

22. В состав рабочей группы входят представители исполнительных органов государственной власти Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области

и ресурсоснабжающих организаций в Архангельской области.

23. Состав рабочей группы утверждается решением комиссии.

24. Срок рассмотрения рабочей группой анализа ответа на обращение составляет 30 календарных дней со дня его поступления в рабочую группу.

25. Заявитель вправе принять участие в заседании рабочей группы для обсуждения анализа ответа на его обращение, за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

26. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

27. Выписка из протокола заседания рабочей группы по анализу ответа на обращение направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение пяти рабочих дней со дня заседания рабочей группы, но в пределах срока, указанного в пункте 24 настоящего Положения.

28. Информация о решении рабочей группы по анализу ответа на обращение вносится секретарем рабочей группы в платформу обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня заседания рабочей группы, но в пределах срока, указанного в пункте 24 настоящего Положения.

29. В случае если заявитель не удовлетворен решением рабочей группы по анализу ответа на обращение, являющееся обращением «проблема», он вправе направить такое обращение в комиссию.

30. Срок рассмотрения комиссией обращения «проблема» составляет 30 календарных дней со дня его регистрации.

31. Заседание комиссии проводится в соответствии с Положением о комиссии по инвестиционной политике и развитию конкуренции в Архангельской области, утвержденным указом Губернатора Архангельской области от 15 февраля 2010 года № 14-у, в течение 30 календарных дней со дня получения обращения от заявителя о несогласии с решением рабочей группы по обращению «проблема», за исключением случаев, когда более короткий срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

32. Решение комиссии оформляется протоколом.

33. Выписка из протокола заседания комиссии по обращению «проблема» направляется секретарем комиссии заявителю и иным приглашенным на заседание комиссии в течение пяти рабочих дней со дня заседания комиссии, но в пределах срока, указанного в пункте 31 настоящего Положения.

34. Информация о решении комиссии по обращению «проблема» вносится секретарем рабочей группы в платформу обратной связи в течение пяти рабочих дней со дня заседания комиссии, но в пределах срока, указанного в пункте 31 настоящего Положения.

## **V. Порядок рассмотрения системных вопросов**

35. Список системных вопросов определяется единым центром на основе анализа информации о рассмотренных обращениях, решением

которых могут быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов государственной власти Архангельской области, распространение информации о способах их решения.

Анализ информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, проводится единым центром ежемесячно, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным.

36. Системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в течение 30 календарных дней со дня их выявления единым центром по результатам проведенного в соответствии с пунктом 35 настоящего Положения анализа.

37. По итогам рассмотрения системных вопросов принимается одно из следующих решений:

1) о направлении в соответствующие органы государственной власти Архангельской области предложений о принятии или изменении нормативного правового акта, изменении правоприменительной практики;

2) о распространении информации о способах решения системных вопросов.

38. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

39. В случае если по истечении шести месяцев со дня принятия решений, указанных в пункте 37 настоящего Положения, единым центром выявлено, что системный вопрос не решен или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение комиссии.

40. Комиссия рассматривает системный вопрос в течение 30 календарных дней со дня поступления из единого центра информации, указанной в пункте 39 настоящего Положения.

41. Информация о решении комиссии по системному вопросу направляется секретарем комиссии в рабочую группу в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения для его исполнения.

## **VI. Порядок оценки эффективности механизма обратной связи**

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

43. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет Губернатору Архангельской области.

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

