



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 апреля 2025 г. № 301

г. Воронеж

Г

Г

### **Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области**

В соответствии с приказом Минэкономразвития России от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), в целях обеспечения единого подхода к осуществлению формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Регионального инвестиционного стандарта») Правительство Воронежской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Сформировать на базе государственного казенного учреждения Воронежской области «Агентство по привлечению инвестиций и региональному развитию» единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области (далее - единый центр).

2. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области оказывать методологическое и консультационное содействие единому центру при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя председателя Правительства Воронежской области Кустова Д.А.

Губернатор  
Воронежской области



А.В. Гусев

Приложение

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Правительства  
Воронежской области

от 30 апреля 2025 г. № 301

**ПОРЯДОК**  
**формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной**  
**и предпринимательской деятельности**  
**в Воронежской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области (далее - порядок) регулирует отношения, связанные с формированием и развитием механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт») (далее - механизм обратной связи).

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

1.3. Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые с применением настоящего порядка, представляют собой сообщения

(информацию о необходимости решения актуальных для заявителя проблем, направленную в форме электронного документа), для рассмотрения и направления ответов 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 - обращения).

1.4. Обращения с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ПОС, единый портал) не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. В настоящем порядке используются следующие понятия:

- единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области - организационная структура, формируемая на базе казенного учреждения Воронежской области «Агентство по привлечению инвестиций и региональному развитию» (далее - учреждение), созданная в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденными приказом Минэкономразвития России от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим порядком (далее - единый центр);

- исполнитель - исполнительный орган Воронежской области, орган местного самоуправления муниципального района или городского округа Воронежской области, ресурсоснабжающая организация либо организация,

осуществляющая в соответствии с классификатором обращений в пределах своей компетенции рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

- каналы обратной связи - источники, с помощью которых заявители могут сообщить о вопросах, проблемах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, определенные настоящим порядком;

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

- 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, контролю сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставлению устного и (или) письменного ответа заявителю, выявлению удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим порядком;

- специализированное программное обеспечение механизма обратной связи - программное обеспечение, используемое единым центром, предназначенное для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, а также позволяющее осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее - СПО);

- обращение «консультация» - обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее

изучения документов от заявителя или предоставления дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений;

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

- обращение «помощь» - обращение по вопросам заявителя в сфере его инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее изучения исполнителем представленных заявителем документов и (или) направления запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения «проблема»;

- системный вопрос - совокупность схожих по существу и тематике обращений, результатом рассмотрения которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Воронежской области.

## **2. Регламент функционирования единого центра**

### **2.1: Функциями единого центра являются:**

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за соблюдением установленных настоящим порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;
- выявление системных вопросов;
- выявление удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителя на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системной проблемы и рассмотрения на заседании рабочей группы по рассмотрению обращений;

- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

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

2.2. Куратором единого центра является первый заместитель председателя Правительства Воронежской области, курирующий экономический блок (далее - куратор).

2.3. Куратор:

- обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Воронежской области;

- осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.4. В период временного отсутствия куратора его полномочия осуществляет сотрудник, исполняющий его обязанности.

2.5. Руководителем единого центра является руководитель учреждения (далее - руководитель).

2.6. Руководитель обеспечивает:

- на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

- ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим порядком;

- предоставление куратору аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

- организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

2.7. Руководитель несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

2.8. В период временного отсутствия руководителя его полномочия осуществляет сотрудник, исполняющий его обязанности.

2.9. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности единого центра осуществляется в пределах средств бюджета Воронежской области, выделенных на функционирование учреждения.

### **3. СПО механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области**

3.1. В качестве СПО механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области используется ПОС.

3.2. СПО используется в целях обеспечения приема, регистрации и маршрутизации обращений, подготовки и направления ответов на них по принципу «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи. СПО выполняет следующие функции:

- регистрация обращений, поступающих по каналам обратной связи, указанных в разделе настоящего порядка;
- разделение обращений на обращения «консультация», обращения «помощь», обращения «проблема»;
- создание личных кабинетов и учетных записей для подключения исполнителей;
- маршрутизация обращений в соответствии с классификатором с возможностью установления контрольного срока для подготовки на них ответов и направление соответствующих уведомлений о ходе их обработки заявителю;
- присвоение обращениям статусов рассмотрения обращений «обращение поступило на модерацию», «обращение отклонено (с указанием причины)», «обращение передано на исполнение», «обращение перенаправлено», «обращение на рассмотрении», «обращение рассмотрено», «срок обработки обращения перенесен»;



- выгрузка обращений с возможностью их группировки по сроку предоставления ответа (обращение «консультация», обращение «помощь», обращение «проблема»), а также по категориям, подкатегориям и тематикам в соответствии с классификатором и возможностью просмотра содержания обращения, предоставленного ответа от исполнителя, оценки уровня удовлетворенности заявителя полученным ответом на его обращение;

- информирование заявителя о результате и статусе рассмотрения обращения в личном кабинете на едином портале и путем отправки уведомления о рассмотрении обращения по адресу электронной почты заявителя, указанному на едином портале. Результатом рассмотрения обращения может быть решение изложенного в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения данного вопроса;

- контроль уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение.

#### **4. Каналы обратной связи**

4.1. Каналом обратной связи является ПОС.

4.2. Прием и регистрация обращений по вопросам в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности в Воронежской области осуществляются в соответствии с технической документацией, регламентирующей работу ПОС.

4.3. Информирование заявителей о результатах рассмотрения обращений осуществляется исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области в соответствии с их полномочиями.

4.4. Сценарии ответов разрабатываются единым центром во взаимодействии с исполнительными органами Воронежской области, ресурсоснабжающими организациями в соответствии с установленными

компетенциями, институтами развития Воронежской области, органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области.

4.5. Рассмотрение обращения «консультация» и обращения «помощь» осуществляется в сроки и в порядке, которые установлены разделом 6 настоящего порядка.

4.6. Сводную информацию по обращениям, связанным с осуществлением инвестиционной или предпринимательской деятельности, поступившую по иным каналам обратной связи, исполнительные органы Воронежской области, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области, организации, по компетенции которых поступило обращение заявителя, направляют в единый центр в целях формирования сводной аналитической информации согласно разделу 8 настоящего порядка.

## **5. Рабочая группа по рассмотрению обращений**

5.1. В целях осуществления полномочий по рассмотрению обращений при совете по улучшению инвестиционного климата Воронежской области создается рабочая группа по рассмотрению обращений (далее соответственно - рабочая группа, СУИК ВО).

5.2. Функциями рабочей группы являются:

- рассмотрение обращений «консультация» и обращений «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;
- рассмотрение обращений «проблема»;
- рассмотрение системных вопросов;
- рассмотрение причин низкой удовлетворенности полученными ответами на обращения с анализом тематик таких обращений;

- утверждение ежемесячного отчета и направление его вместе с докладом о деятельности рабочей группы Губернатору Воронежской области.

5.3. Состав рабочей группы утверждается протоколом заседания СУИК ВО.

5.4. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц.

5.5. Председатель рабочей группы вправе по своему усмотрению определять список участников заседания рабочей группы, исходя из повестки заседания рабочей группы.

5.6. Рассмотрение обращений «проблема» и системных вопросов на заседании рабочей группы осуществляется в соответствии с разделами 7.1-7.7 настоящего порядка.

5.7. Решения рабочей группы принимаются большинством голосов присутствующих на заседании рабочей группы и оформляются протоколом, утверждаемым председателем рабочей группы. При равенстве голосов голос председательствующего является решающим.

5.8. Решения рабочей группы могут быть приняты путем проведения заочного голосования. Решение о проведении заочного голосования принимает председатель рабочей группы.

5.9. Решения, принимаемые путем заочного голосования, оформляются протоколом заседания рабочей группы, который утверждает председатель рабочей группы или по его поручению заместитель председателя рабочей группы.

5.10. Протоколы заседаний рабочей группы направляются участникам заседаний рабочей группы в течение 3 рабочих дней с даты утверждения.

## **6. Порядок рассмотрения обращения «консультация» и обращения «помощь»**

6.1. Рассмотрение обращения «консультация» осуществляется в срок до 5 календарных дней, обращения «помощь» - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен иными нормативными правовыми актами.

6.2. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

- при поступлении обращения «консультация» исполнителю необходимо незамедлительно связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету обращения, а при невозможности предоставления устных разъяснений - подготовить и направить ответ в письменной форме;

- при поступлении обращения «помощь» исполнитель может при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также получить необходимые сведения от исполнительных органов Воронежской области, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области и организаций, подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю.

6.3. Ответ по рассмотрению обращения «консультация» и обращения «помощь» исполнитель вносит в СПО.

При предоставлении устных разъяснений делается соответствующая отметка в СПО с отдельным комментарием либо в тексте ответа заявителю о результатах проведенной консультации.

Обращения, поступившие по каналам, отличным от ПОС, или при личном обращении заявителя, регистрируются и обрабатываются в ПОС с использованием функционала «оператор приема обращений».

6.4. По итогам предоставления разъяснений по предмету обращения «консультация» или обращения «помощь» единый центр направляет запрос

заявителю в целях получения от него оценки уровня удовлетворенности предоставленным ответом по обращению «консультация» или обращению «помощь» (далее соответственно - запрос, удовлетворенность разьяснениями). Полученная от заявителя оценка вносится в СПО.

6.5. В ПОС удовлетворенность разьяснениями определяется по 5-балльной шкале - от 1 до 5.

Если ответ на обращение в ПОС получил низкую оценку от заявителя, равную 1, 2 или 3, то единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение.

6.6. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение.

6.7. В случае, если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в СПО обращению присваивается статус «обращение отложено».

При использовании статуса обращения «обращение отложено» исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

6.8. В случае, если заявитель удовлетворен разьяснениями, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

В случае, если заявитель не удовлетворен разьяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

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

6.10. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям (обращение «проблема», системный вопрос) рекомендуется рассматривать обращение «консультация» и обращение «помощь»:

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Воронежской области по приоритетным направлениям инвестиционного развития Воронежской области, определенным в инвестиционной декларации Воронежской области, утвержденной указом Губернатора Воронежской области от 23 ноября 2012 года № 417-у;
- по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителя и (или) прекращения деятельности заявителя в будущем.

6.11. В случае, если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

## **7. Рассмотрение обращения «проблема» и системного вопроса**

7.1. При поступлении обращения «проблема» руководитель доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

7.2. Ответственный секретарь рабочей группы:

- осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания рабочей группы, формирует по согласованию с куратором список приглашенных на заседание рабочей группы лиц;

- 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 в течение 3 рабочих дней с момента утверждения протокола;
- вносит информацию об итогах рассмотрения на заседании рабочей группы обращений и системных вопросов в СПО.

7.3. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения, за исключением случаев, когда председателем рабочей группы принимается решение о проведении заседания рабочей группы без участия заявителя.

7.4. В случае, если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению (далее - решение по обращению), обращение считается закрытым.

7.5. В случае, если заявитель не согласен с решением по обращению, он вправе направить обращение в СУИК ВО.

В случае, если заявитель не поставил оценку уровня удовлетворенности решению по обращению, обращение считается закрытым по истечении 30 календарных дней с момента направления ему выписки из протокола.

7.6. В случае, если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, данный системный вопрос рассматривается на заседании СУИК ВО.

7.7. Информация о решении по обращению вносится в СПО и направляется заявителю.

7.8. Заседание СУИК ВО по рассмотрению обращения или системного вопроса проводится в порядке, предусмотренном Положением о совете по улучшению инвестиционного климата Воронежской области,

утвержденным указом Губернатора Воронежской области от 28 декабря 2012 года № 493-у «О совете по улучшению инвестиционного климата Воронежской области».

7.9. Повторное обращение заявителя по одному и тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено, повторное обращение в СУИК ВО предусматривается в соответствии с Положением о совете по улучшению инвестиционного климата Воронежской области, утвержденным указом Губернатора Воронежской области от 28 декабря 2012 года № 493-у «О совете по улучшению инвестиционного климата Воронежской области».

7.10. Информация по итогам рассмотрения обращения на заседании рабочей группы и заседании СУИК ВО вносится в СПО.

## **8. Формирование сводно-аналитической информации по каналам обратной связи**

8.1. В целях формирования аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности единого центра, выявления системных вопросов, осуществления мониторинга обращений и контроля за сроками рассмотрения обращений необходимая информация, поступающая из ПОС, объединяется в электронном виде в формате таблицы Excel на рабочем месте исполнителя в учреждении.

8.2. В объединенной табличной форме представляется оперативная информация о количестве поступивших обращений, результатах рассмотрения обращений, количестве повторных обращений, сроках принятия решений по обращениям и иная информация по запросу Правительства Воронежской области.



## **9. Оценка эффективности механизма обратной связи**

9.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Воронежской области единым центром формируется отчет об обращениях заявителей.

9.2. Отчет представляется руководителем куратору еженедельно, а куратором на ежемесячной основе - Губернатору Воронежской области.

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

9.4. В отчете (в соответствии с формой, указанной в приложении к настоящему порядку) отражается информация об обращении «консультация», обращении «помощь» и обращении «проблема», а также значения следующих показателей:

- количество поступивших обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним;
- количество ответов на обращения на дату составления отчета;
- количество обращений, по которым не принято решение на дату составления отчета;
- количество обращений, направленных на доработку, а также их доля в общем количестве обращений на дату составления отчета;
- количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;
- количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, установленный разделом 6 настоящего порядка, 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.

Приложение к Порядку  
формирования механизма обратной  
связи с субъектами инвестиционной  
и предпринимательской  
деятельности в Воронежской  
области

## ОТЧЕТ

об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в  
Воронежской области за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_

Показатель	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
Количество поступивших обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним			
Количество ответов на обращения на дату составления отчета			
Количество обращений, по которым не принято решение на дату составления отчета			
Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля в общем количестве обращений на дату составления отчета			

Количество и содержание 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 в

Воронежской области: \_\_\_\_\_