



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.04.2025

г. Оренбург

№ 361-пп

О механизме обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), в целях обеспечения единого подхода к осуществлению формирования и развития обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов Правительство Оренбургской области п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области согласно приложению.

2. Образовать единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области на базе центра управления региона Оренбургской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-губернатора – заместителя председателя Правительства Оренбургской области по экономической и инвестиционной политике – министра экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области.

4. Постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Временно исполняющий
обязанности Губернатора



Е.А.Солнцев

Приложение
к постановлению Правительства
Оренбургской области
от 18.04.2025 № 361-нн

Порядок
формирования и развития механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Оренбургской области

I. Общие положения

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

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области – организационная структура, формируемая в Оренбургской области на базе центра управления региона Оренбургской области, создаваемая по согласованию с автономной некоммерческой организацией «Диалог Регионы», выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком;

исполнитель – территориальные органы федерального органа исполнительной власти в Оренбургской области, исполнительные органы Оренбургской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Оренбургской 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;

канал обратной связи – источник, с помощью которого субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации 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 ответов) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа субъектам инвестиционной и предпринимательской деятельности, выявление удовлетворенности субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

обращения – поступающие от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности сообщения (информация о необходимости решения актуальных для заявителя проблем, направленная 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;

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

обращение «проблема» – обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности 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 субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, за исключением обращения «проблема»;

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

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое единым центром обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области, 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;

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.

II. Регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области

3. Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Оренбургской области (далее – единый центр) выполняет следующие функции:

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

контроль за исполнением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителем;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – заявители) 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 в рамках механизма обратной связи при инвестиционном комитете Оренбургской области (далее – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

анализ информации о рассмотренных обращениях заявителей и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из платформы обратной связи.

4. Куратором единого центра является вице-губернатор – заместитель председателя Правительства Оренбургской области по экономической и инвестиционной политике – министр экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области.

5. Куратор единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Оренбургской области;

организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

6. Руководителем единого центра является руководитель центра управления региона Оренбургской области.

7. Руководитель единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

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

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

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

III. Специальное программное обеспечение механизма обратной связи

8. В целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи в качестве специального программного обеспечения механизма обратной связи (далее – СПО) используется платформа обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал).

9. СПО выполняет следующие функции:

автоматическая регистрация обращений, дальнейшая маршрутизация, включая сохранение номера обращения, присвоенного при регистрации;

контроль уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение;

возможность установления срока рассмотрения обращения с учетом категории (подкатегории, факта классификатора обратной связи) в соответствии с федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации;

присвоение статусов обращений: «Обращение поступило на модерацию», «Обращение отклонено (с указанием причины)», «Обращение передано на исполнение», «Обращение перенаправлено», «Обращение взято в работу», «Обращение рассмотрено», «Срок обработки обращения перенесен» и направление соответствующих уведомлений о ходе их обработки заявителю;

возможность выбора одного из типов ответа на обращение: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»;

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

информирование заявителя о результате и статусах рассмотрения обращения в личном кабинете на едином портале и путем отправки уведомления на адрес электронной почты заявителя, указанной на едином портале. Результатом рассмотрения обращения может быть решение

изложенного в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения.

IV. Канал обратной связи

10. Каналом обратной связи является платформа обратной связи на базе единого портала (далее – ПОС).

11. ПОС осуществляет прием, регистрацию обращений в соответствии с функциями, установленными пунктом 9 настоящего Порядка.

V. Рабочая группа

12. Рабочая группа рассматривает:

обращения «консультация» и обращения «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

обращения «проблема»;

системные вопросы;

причины низкой удовлетворенности ответами на обращения с указанием тематик таких обращений.

13. Председателем рабочей группы является куратор единого центра.

14. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости в очной или очно-заочной формах, в том числе в формате видео-конференц-связи, но не реже одного раза в месяц.

15. Руководитель единого центра в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения «проблема», получения неудовлетворительной оценки от заявителя по результатам повторного рассмотрения обращения «консультация» и обращения «помощь» доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

Заседание рабочей группы проводится не позднее 14 календарных дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

16. Председатель рабочей группы определяет список участников заседания рабочей группы, исходя из вопросов повестки заседания рабочей группы, принимает решение о проведении заседания без участия заявителя.

17. 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 председателем 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;

направляет выписку из протокола рабочей группы заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам; вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании рабочей группы в ПОС.

VI. Порядок и сроки рассмотрения обращения «консультация» и обращения «помощь»

18. Срок рассмотрения обращения «консультация» – до 5 календарных дней, обращения «помощь» – до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации.

19. Исполнителю со дня поступления обращения на ПОС необходимо:

при поступлении обращения «консультация» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представить ответ в письменной форме;

при поступлении обращения «помощь» связаться с заявителем в целях получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также получить необходимые сведения от соответствующих исполнительных органов Оренбургской области и организаций, расположенных на территории Оренбургской области, подготовить ответ в письменной форме и направить его заявителю посредством ПОС.

20. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и обращениям «помощь» рассматриваются обращение «консультация» и обращение «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Оренбургской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Оренбургской области;

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

21. Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных обращения «консультация» и обращения «помощь» в ПОС.

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

22. В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено исполнителем в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС используется тип ответа «Отложено».

При использовании исполнителем типа ответа «Отложено» указывается дата, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

23. По итогам предоставления разъяснений (ответов) по предмету

обращения «консультация» или обращения «помощь» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями (ответами) по предмету обращения «консультация» или обращения «помощь» в ПОС (далее – удовлетворенность разъяснениями (ответами)).

24. В ПОС удовлетворенность разъяснениями (ответами) определяется по пятибалльной шкале (от 1 до 5 баллов).

25. Если разъяснения (ответы) получили оценку от заявителя, равную 1, 2 и 3 баллам, единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности разъяснениями (ответами).

26. Заявитель вправе вернуть обращение «консультация» или обращение «помощь» на повторное рассмотрение в ПОС. Повторное рассмотрение обращения «консультация» или обращения «помощь» осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя. Исполнитель при повторном рассмотрении обращения «консультация» или обращения «помощь» обеспечивает его всестороннее рассмотрение в сроки, установленные пунктом 18 настоящего Порядка.

27. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями (ответами), по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

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

VII. Рассмотрение обращения «проблема» и системных вопросов

29. При поступлении обращения «проблема» и системных вопросов руководитель единого центра в течение одного рабочего дня со дня его поступления доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

30. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

31. Решение рабочей группы по обращению «проблема» и системных вопросов оформляется протоколом.

32. Протокол подписывается председателем рабочей группы в течение 5 календарных дней со дня проведения заседания рабочей группы.

33. Секретарь рабочей группы в течение 2 календарных дней со дня утверждения протокола направляет выписку из протокола заявителю.

34. Информация о решении по обращению «проблема» и системных вопросов вносится в ПОС и направляется заявителю.

Информация об оценках ответов на обращения «проблема», о решениях по обращению «проблема», поставленных заявителями, формируется на ПОС автоматически.

35. Обращение «проблема» и системные вопросы считаются закрытыми в случае если:

заявитель удовлетворен решением рабочей группы по обращению «проблема» и системных вопросам;

заявителем не представлена позиция по решению в части обращения «проблема» и системных вопросов в течение 30 календарных дней с даты направления ответа с приложением выписки из протокола.

36. Заявитель вправе направить обращение «проблема» в инвестиционный комитет в случае несогласия с решением по обращению «проблема».

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, вопрос вносится на рассмотрение инвестиционного комитета.

37. Заседание инвестиционного комитета по рассмотрению обращения «проблема» и системных вопросов проводится в порядке, предусмотренном в положении об инвестиционном комитете.

38. Информация по итогам рассмотрения обращения «проблема» и системных вопросов на инвестиционном комитете вносится в СПО.

39. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу или в инвестиционный комитет не предусмотрено.

VIII. Оценка эффективности механизма обратной связи

40. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Оренбургской области на базе единого центра руководителем единого центра формируется и направляется куратору единого центра ежемесячный отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

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

42. В отчете отражается информация об обращениях «консультация», обращениях «помощь» и обращениях «проблема», а также включаются следующие показатели:

количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;

количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним;

количество ответов по обращениям 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 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.

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

Отчет
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности за период с ____ по ____

№ п/п	Наименование показателя	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				

1	2	3	4	5	6
6.	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
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 и 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)
