



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.01.2025

№ 16-п

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Пермском крае

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)

Правительство Пермского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Пермском крае.

2. Министерству информационного развития и связи Пермского края обеспечить техническое сопровождение внедрения механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности.

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

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя председателя Правительства – министра промышленности и торговли Пермского края.

Губернатор Пермского края

Д.Н. Махонин

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Правительства Пермского края
от 16.01.2025 № 16-п

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений субъектов предпринимательской
и инвестиционной деятельности в Пермском крае

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Пермском крае посредством механизма обратной связи, с учетом Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации утвержденных приказом Минэкономразвития России от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – механизм обратной связи).

1.2. Рассмотрение обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности, порядок рассмотрения которых урегулирован Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) и иными законами и федеральными законами, осуществляется с учетом настоящего Порядка и с соблюдением требований Закона № 59-ФЗ и соответствующих законов и федеральных законов.

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:
единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – совместная деятельность отдела по работе с обращениями граждан Администрации губернатора Пермского края и Министерства экономического развития и инвестиций Пермского края (далее – Министерство), осуществляемая на базе Министерства, по реализации механизма обратной связи с использованием федеральных и региональных систем обработки обращений (далее – Центр);

каналы обратной связи – источники, с помощью которых заявители 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 (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, 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, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализ данных об обращениях;

ответственные исполнители – исполнительные органы государственной власти Пермского края и подведомственные им организации, осуществляющие рассмотрение и подготовку ответа на обращения, поступившие через каналы обратной связи;

заявители – субъекты предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности, зарегистрированные в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее – Единый портал) или обратившиеся по иным каналам обратной связи;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, 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 – «Платформа обратной связи» на Едином портале (далее – СПО);

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

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

обращение «помощь» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее

совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения «проблема»;

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

рабочая группа по внедрению механизма обратной связи – коллегиальный орган при Совете по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата в Пермском крае, Положение о котором утверждено указом губернатора Пермского края от 14 августа 2017 г. № 115 «О создании Совета по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата в Пермском крае» (далее соответственно – Рабочая группа, Совет, Указ № 115).

1.4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения ответственными исполнителями.

1.5. Основными задачами формирования и развития механизма обратной связи являются:

1.5.1 создание системного подхода к взаимодействию государства и заявителей;

1.5.2. установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Пермском крае, для их решения и предупреждения.

II. Организация функционирования Центра

2.1. Функциями Центра являются:

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

2.1.2. контроль за исполнением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения ответственными исполнителями;

2.1.3. выявление системных вопросов;

2.1.4. выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку

удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях Рабочей группы;

2.1.5. формирование предложений по актуализации классификатора обращений;

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

2.2. Куратором Центра является заместитель председателя Правительства – министр промышленности и торговли Пермского края.

2.3. Куратор Центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Пермском крае.

2.4. Куратор Центра определяет дату проведения заседания Рабочей группы.

2.5. Руководителем Центра является министр экономического развития и инвестиций Пермского края.

2.6. Руководитель Центра:

2.6.1. обеспечивает общую координацию деятельности Центра;

2.6.2. обеспечивает ежедневную операционную деятельность Центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

2.6.3. представляет Куратору Центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

2.6.4. несет персональную ответственность за исполнение функций Центра.

III. Каналы обратной связи

3.1. Каналами обратной связи являются:

3.1.1. платформа обратной связи на Едином портале;

3.1.2. форма обратной связи для инвесторов, размещенная на официальном сайте государственного бюджетного учреждения «Агентство инвестиционного развития Пермского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.1.3. форма обратной связи и сервис «Горячая линия», размещенные на официальном сайте центра «Мой бизнес» Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

IV. Ответственные исполнители

4.1. Ответственные исполнители:

4.1.1. по пункту 3.1.1 настоящего Порядка – определяется классификатором обращений на платформе обратной связи на Едином портале;

4.1.2. по пункту 3.1.2 настоящего Порядка – государственное бюджетное учреждение «Агентство инвестиционного развития Пермского края»;

4.1.3. по пункту 3.1.3 настоящего Порядка – центр «Мой бизнес» Пермского края.

4.2. Обращения, поступившие от заявителей по каналам обратной связи, указанным в пунктах 3.1.2, 3.1.3 настоящего Порядка, могут быть внесены ответственными исполнителями в СПО.

4.3. Ответственный исполнитель несет ответственность за:

достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на обращение;

соблюдение сроков рассмотрения обращения на этапе подготовки ответа и своевременное направление ответа на обращение.

V. Организация рассмотрения обращений, поступивших через платформу обратной связи на Едином портале

5.1. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

5.1.1. распоряжением губернатора Пермского края от 21 апреля 2022 г. № 85-р «Об отдельных мерах в целях проведения эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» с учетом особенностей, указанных в настоящем Порядке (в случае поступления обращений посредством канала связи, указанного в пункте 3.1.1 настоящего Порядка);

5.1.2. внутренними регламентами государственного бюджетного учреждения «Агентство инвестиционного развития Пермского края» и центра «Мой бизнес» Пермского края (в случае поступления обращений посредством каналов связи, указанных в пунктах 3.1.2, 3.1.3 настоящего Порядка соответственно).

5.2. При поступлении обращения «консультация» ответственный исполнитель в течение 5 рабочих дней с момента его получения

связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ в письменной форме и направляет его заявителю.

5.3. При поступлении обращения «помощь» ответственный исполнитель в течение 10 рабочих дней подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

5.4. При поступлении обращения «проблема» ответственный исполнитель в течение 30 календарных дней с момента его получения подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

5.5. При подготовке ответа на обращение ответственный исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также получает необходимые сведения от других исполнителей.

5.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов ответственный исполнитель вправе:

5.6.1. в случае поступления обращений «консультация» и «помощь» выбрать в СПО тип ответа «отложено» и указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. При этом общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней;

5.6.2. в случае поступления обращения «проблема» продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.7. В случае если обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан Администрации губернатора Пермского края для перенаправления другому ответственному исполнителю, при этом общий срок рассмотрения обращения не меняется.

5.8. Ответственный исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных обращений в СПО.

При предоставлении устных разъяснений необходимо сделать соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии, тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

5.9. В СПО заявитель имеет право:

5.9.1. оценить удовлетворенность ответом на обращение по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – «полностью не удовлетворен», 5 – «полностью удовлетворен».

Оценки 1, 2 или 3 считаются неудовлетворительными;

5.9.2. вернуть обращение на повторное рассмотрение с обязательным указанием причин, по которым обращение возвращается на доработку.

Повторное рассмотрение обращения подлежит направлению ответственному исполнителю для рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

В случае если заявителем причина направления на доработку не указана, отдел по работе с обращениями граждан Администрации губернатора Пермского края возвращает обращение заявителю.

VI. Рабочая группа по внедрению механизма обратной связи

6.1. Рабочая группа формируется в соответствии с пунктом 5.7 Положения о Совете по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата в Пермском крае, утвержденного Указом № 115, и распоряжением губернатора Пермского края от 19 октября 2017 г. № 238-р «О создании рабочих групп при Совете по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата в Пермском крае».

6.2. Рабочая группа формируется в целях:

рассмотрения отчета об эффективности реализации механизма обратной связи в Пермском крае (далее – отчет);

выявления системных вопросов и выработки предложений по их решению;

анализа причин, по которым ответ на обращение получил неудовлетворительную оценку либо обращение направлено заявителем на повторное рассмотрение, и подготовки рекомендаций для ответственных исполнителей.

6.3. Руководителем Рабочей группы является заместитель председателя Правительства – министр промышленности и торговли Пермского края. В отсутствие руководителя Рабочей группы или по его поручению его функции исполняет заместитель руководителя Рабочей группы.

6.4. Заместителем руководителя Рабочей группы является министр экономического развития и инвестиций Пермского края.

6.5. Секретарем Рабочей группы является заместитель министра экономического развития и инвестиций Пермского края.

6.6. Состав Рабочей группы формируется из представителей общественных, научных и иных организаций, Законодательного Собрания Пермского края, территориальных органов федеральных органов

исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, Администрации губернатора Пермского края, заместителей председателя Правительства Пермского края, представителей исполнительных органов государственной власти Пермского края.

6.7. Организационное обеспечение деятельности Рабочей группы осуществляется Министерством.

6.8. При рассмотрении обращений с неудовлетворительной оценкой на заседании Рабочей группы Министерство вправе запросить дополнительную информацию о ходе рассмотрения обращения у ответственного исполнителя.

6.9. Заседания Рабочей группы проводятся не реже одного раза в квартал в случае имеющих для рассмотрения вопросов.

Точную дату заседания Рабочей группы определяет секретарь.

6.10. Формами работы Рабочей группы являются заседания в очной или заочной формах.

6.11. Заседания Рабочей группы считаются правомочными, если в них принимают участие не менее половины членов Рабочей группы.

6.12. В случае невозможности присутствовать на заседании Рабочей группы член Рабочей группы вправе представить свои письменные предложения по существу рассматриваемых на заседании Рабочей группы вопросов, в том числе лист заочного голосования.

6.13. Решения Рабочей группы принимаются большинством голосов членов Рабочей группы. При равенстве голосов решающим является голос председательствующего на заседании Рабочей группы.

6.14. Заседания Рабочей группы проходят с участием представителей ответственных исполнителей, которыми обращения рассматривались. Перечень ответственных исполнителей определяется исходя из повестки заседания Рабочей группы руководителем Рабочей группы.

6.15. Для проведения заочного голосования секретарь Рабочей группы направляет материалы для заочного голосования членам Рабочей группы не позднее чем за два рабочих дня до даты проведения голосования с указанием даты окончания приема заполненных листов голосования.

Члены Рабочей группы принимают решение по рассматриваемому вопросу путем заполнения листа голосования, прилагаемого к материалам для заочного голосования.

Итоги заочного голосования обобщаются секретарем Рабочей группы. Решение Рабочей группы считается принятым, если за него проголосовало большинство от общего числа лиц, входящих в состав Рабочей группы и участвующих в голосовании.

6.16. Решения Рабочей группы оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим на заседании Рабочей группы.

Копии протоколов по результатам заседания Рабочей группы высылаются всем членам Рабочей группы и приглашенным на заседание Рабочей группы лицам в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня его подписания.

Решения, принятые по итогам заседания Рабочей группы, могут быть вынесены для рассмотрения на заседание Совета в порядке, утвержденном Указом № 115.

6.17. Решения, принимаемые по итогам заседания Рабочей группы, носят рекомендательный характер.

VII. Оценка эффективности механизма обратной связи

7.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Пермском крае Центром ежеквартально формируется отчет в формате, предусмотренном платформой обратной связи на Едином портале.

7.2. В отчете отражается информация об обращениях. Также в отчет могут включаться следующие показатели:

количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;

количество обращений за отчетный период в разрезе ответственных исполнителей по ним;

количество ответов на обращения на дату составления отчета;

количество обращений в работе на дату составления отчета;

количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета;

количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;

количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в пунктах 5.1, 5.2 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.

7.3. Отчеты могут быть рассмотрены на заседаниях Рабочей группы и Совета.