АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 августа 2024 г. № 525-п

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Волгоградской области

В соответствии с 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 г. № 591 "О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации ("Региональный инвестиционный стандарт")", в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Волгоградской области Администрация Волгоградской области п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Волгоградской области.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 30 августа 2024 г. и подлежит официальному опубликованию.

Губернатор
Волгоградской области **А.И.Бочаров**

ОТДЕЛ РЕДАКЦИОННОГО И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ АППАРАТА ГУБЕРНАТОРА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

УТВЕРЖДЕН

постановлением
Администрации
Волгоградской области

от 27 августа 2024 г. № 525-п

ПОРЯДОК

формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с 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 г. № 591 "О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации ("Региональный инвестиционный стандарт")" (далее именуются – Методические рекомендации), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Волгоградской области (далее именуется – механизм обратной связи).

1.2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Волгоградской области.

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

создание на территории Волгоградской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, автономной некоммерческой организации "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области",

государственного автономного учреждения Волгоградской области "Мой бизнес", ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Волгоградской области, для их решения и предупреждения.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее именуются – заявители) – физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

обращения – сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, 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;

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее именуется – единый центр) – организационная структура, формируемая в Волгоградской области на базе автономной некоммерческой организации "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области", выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

исполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Волгоградской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, автономная некоммерческая организация "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области", государственное автономное учреждение Волгоградской области "Мой бизнес", ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них;

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 на территории Волгоградской области;

специализированное программное обеспечение – программное обеспечение механизма обратной связи, используемое исполнителями и единым центром, которое предназначено для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля за сроками и качеством ответов на обращения, а также позволяет осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени;

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений в специализированном программном обеспечении, которая определяется Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

механизм обратной связи – осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (включая регистрацию обращений, маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию [включая предоставление устных и (или) письменных ответов заявителям, выявление удовлетворенности заявителей ответами на обращения] обращений, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени;

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

обращения "проблемы" – обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращения "консультации" – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителям разъяснений;

обращения "помощь" – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений "проблемы".

1.5. Каналами обратной связи на территории Волгоградской области являются:

Инвестиционный портал Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://investvolga.volgograd.ru);

портал государственной поддержки бизнеса Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (http://mspvolga.ru);

электронная приемная на портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://www.volgograd.ru/requests).

1.6. Специализированным программным обеспечением на территории Волгоградской области является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Обращения с использованием специализированного программного обеспечения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.7. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяются решением Инвестиционного комитета Волгоградской области, образованного постановлением Губернатора Волгоградской области от 29 ноября 2021 г. № 829 "Об образовании Инвестиционного комитета Волгоградской области" (далее соответственно именуются – Инвестиционный комитет, постановление № 829), по согласованию с исполнителями.

1.8. Настоящий Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

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 исполнителями установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения, 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 субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Волгоградской области, образованной постановлением № 829 (далее именуется – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения.

2.2. Куратором единого центра является заместитель Губернатора Волгоградской области, непосредственно руководящий деятельностью председателя комитета экономической политики и развития Волгоградской области.

2.3. Куратор единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи;

осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является директор автономной некоммерческой организации "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области".

2.5. Руководитель единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

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

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

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 единым центром своих функций.

2.6. Руководитель единого центра из числа сотрудников автономной некоммерческой организации "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области" назначает операторов единого центра.

2.7. Операторы единого центра:

осуществляют в специализированном программном обеспечении прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;

осуществляют в специализированном программном обеспечении контроль за соблюдением исполнителями сроков ответа на обращения;

осуществляют по поручению руководителя единого центра подготовку ответов на обращения и их направление заявителям;

запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю единого центра.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений "проблемы" и системных вопросов

3.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений "проблемы" составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

3.2. Обращения "проблемы" и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с Положением о рабочей группе по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Волгоградской области, утвержденным постановлением № 829 (далее именуется – Положение о рабочей группе).

3.3. В случае если обращение "проблемы" не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего Порядка, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения "проблемы" в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

3.4. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения "проблемы", за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

3.5. Выписка из протокола заседания рабочей группы по обращению "проблемы" направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

3.6. Информация о решении рабочей группы по обращению "проблемы" вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.7. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению "проблемы" или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки

из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения "проблемы", такое обращение считается закрытым.

3.8. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению "проблемы" заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет.

3.9. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению "проблемы" направляется секретарем Инвестиционного комитета в рабочую группу в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение.

3.10. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению "проблемы" вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение в течение пяти рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.11. 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.

3.12. Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению обращений "проблемы" и системных вопросов проводится в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Волгоградской области, утвержденным постановлением № 829.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений "консультации" и обращений "помощь"

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений "консультации" составляет пять календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Срок рассмотрения исполнителями обращений "помощь" составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.3. При поступлении обращения "консультации" исполнитель в срок, указанный в пункте 4.1 настоящего Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

4.4. При поступлении обращения "помощь" исполнитель в срок, указанный в пункте 4.2 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения "помощь", а также с территориальными органами

Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, автономной некоммерческой организацией "Агентство инвестиционного развития Волгоградской области", государственным автономным учреждением Волгоградской области "Мой бизнес", ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа заявителю на обращение "помощь", подготавливает письменный ответ на обращение "помощь" в электронном виде и направляет его заявителю.

4.5. Исполнитель в течение пяти рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению "консультации" или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение "консультации" или обращение "помощь" вносит информацию по итогам рассмотренного обращения "консультации" или обращения "помощь" в специализированное программное обеспечение.

4.6. При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению "консультации" исполнитель делает пометку в специализированном программном обеспечении с комментарием о результатах устных разъяснений.

4.7. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в специальном программном обеспечении по пятибалльной шкале от "1" до "5".

В случае если ответ на обращение в специализированном программном обеспечении получил от заявителя оценку "1", "2" или "3", единый центр направляет заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение "консультации" или обращение "помощь", на основании которого единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится единым центром в специализированное программное обеспечение.

4.8. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение "консультации" или обращение "помощь" вправе вернуть такое обращение в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение.

4.9. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения "консультации" или обращения "помощь" при его возврате в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя.

4.10. В случае если обращение "консультации" или обращение "помощь" не может быть рассмотрено в установленный настоящим Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в специализированном программном обеспечении тип ответа "отложено"

и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней.

4.11. Обращение "консультации" или обращение "помощь" считается закрытым в следующих случаях:

если ответ на обращение получил в специализированном программном обеспечении от заявителя оценку "4" или "5";

если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответствии с пунктом 4.7 настоящего Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;

если в специализированном программном обеспечении отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

4.12. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям "консультации" или обращениям "помощь" рассматриваются:

обращения, поступившие на повторное рассмотрение;

обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Волгоградской области по приоритетным направлениям инвестиционного развития Волгоградской области, определенным в пункте 3.7 Инвестиционной декларации Волгоградской области до 2030 года, утвержденной распоряжением Губернатора Волгоградской области от 29 ноября 2021 г. № 239-р;

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

4.13. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения "консультации" или обращения "помощь", такое обращение выносится на рассмотрение рабочей группы.

4.14. Заседания рабочей группы по рассмотрению обращений "консультации" и обращений "помощь", по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

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

5.2. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно до 10-го числа направляет отчет Губернатору Волгоградской области.

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