

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ**

**П Р И К А З**

« 28 » июля 2026 г.

№ 115

г. Владикавказ

**Об утверждении Регламента маршрутизации проблемных обращений  
субъектов малого и среднего предпринимательства**

Во исполнение пункта 4 направления «Работа и свое дело» плана мероприятий («дорожная карта») внедрения передовых практик и решений регионов-лидеров для повышения качества жизни населения, утвержденного распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания от 11 июня 2026 г. № 106-рг, а также в целях улучшения коммуникационного процесса между Центром «Мой бизнес» и субъектами малого и среднего предпринимательства **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент маршрутизации проблемных обращений субъектов малого и среднего предпринимательства, поступивших в адрес Центра «Мой бизнес».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио Министра



О. Быкадоров

Администрация Главы РСО-Алания и  
Правительства РСО-Алания

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 29 » июля 2026 г.

№ 0260-26-1

УТВЕРЖДЕН  
Министерством экономического  
развития Республики Северная  
Осетия-Алания  
от «28» июля 2026 г. № 115

**РЕГЛАМЕНТ**  
**маршрутизации проблемных обращений субъектов малого и среднего**  
**предпринимательства**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент маршрутизации проблемных обращений субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – Регламент) определяет порядок регистрации, рассмотрения, выявления, сопровождения и контроля исполнения проблемных обращений субъектов малого и среднего предпринимательства, поступающих по результатам оценки качества услуг и мер поддержки, предоставляемых Центром «Мой бизнес».

1.2. Рассмотрение проблемных обращений субъектов малого и среднего предпринимательства в Центре «Мой бизнес» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ № 59-ФЗ).

1.3. Настоящий Регламент разработан в целях улучшения коммуникационного процесса между Центром «Мой бизнес» и субъектами малого и среднего предпринимательства, повышения качества предоставляемых услуг и мер поддержки, оперативного реагирования на возникающие проблемы, а также повышения уровня удовлетворенности получателей услуг.

1.4. Ответственным за осуществление функции по регистрации, учету, рассмотрению проблемных обращений субъектов малого и среднего предпринимательства в Центр «Мой бизнес» является Фонд поддержки предпринимательства РСО-Алания (далее – Фонд).

## **2. Основные термины**

Для целей настоящего Регламента используются следующие понятия:

а) заявитель – субъект малого и среднего предпринимательства, являющийся юридическим лицом или физическим лицом, в том числе индивидуальным предпринимателем (далее – ИП), осуществляющим свою деятельность в Республике северная Осетия-Алания;

б) проблемное обращение – информация, поступившая от заявителя, изложенная в письменной, устной и (или) в форме электронного документа и содержащее информацию о проблеме, требующей рассмотрения и принятия мер для ее решения.

в) реестр проблемных обращений – журнал (в том числе в электронной форме), содержащий сведения о поступивших проблемных обращениях, ходе их рассмотрения и результатах принятых мер.

## **3. Источники поступления, виды и сроки рассмотрения проблемных обращений**

3.1. Основными источниками поступления проблемных обращений являются:

3.1.1. Адрес электронной почты Центра «Мой бизнес»: [fpp-alania@yandex.ru](mailto:fpp-alania@yandex.ru).

3.1.2. Почтовый адрес Центра «Мой бизнес»: 362019, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Шмулевича, 8 Б.

3.1.3. Телефонный номер Центра «Мой бизнес»: +7 (8672) 70-01-74.

3.2. Первоначальная идентификация проблемных обращений осуществляется по категории заявителя - физическое, юридическое лицо, ИП, самозанятое лицо.

3.4. По содержанию проблемные обращения подразделяются на следующие виды:

3.4.1. Административные барьеры.

3.4.2. Силовое давление на бизнес.

3.4.3. Меры государственной поддержки.

3.4.5. Коррупционные проявления.

3.4.6. Иные вопросы.

3.5. Срок рассмотрения проблемных обращения исчисляется с даты его регистрации. Проблемные обращения юридических лиц, ИП, физических лиц

и самозанятых лиц рассматриваются в течение 1 рабочего дня с момента регистрации.

3.5.1. В случае необходимости подготовки заключений, проведения экспертиз или направления запросов о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения проблемного обращения, в органы исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания срок рассмотрения может быть продлен на 30 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения.

3.6. Проблемные обращения, поступившие на почтовый адрес, в обязательном порядке должны содержать:

- наименование организации, должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) уполномоченного лица при обращении заявителя - юридического лица- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) при обращении заявителя - физического лица, в том числе ИП;

- контактный телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, или уведомление о переадресации проблемного обращения, или уведомление об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса;

- предмет проблемного обращения (суть вопроса).

В случае необходимости к проблемному обращению прилагаются иные документы и материалы либо их копии.

#### **4. Основания для отказа в рассмотрении проблемных обращений по существу поставленных в них вопросов**

4.1. Проблемное обращение может быть оставлено без ответа или оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с информированием об этом заявителя в случаях и порядке, установленных статьей 11 ФЗ № 59-ФЗ.

4.2. Ответ на проблемное обращение не дается в случаях, если:

- не указано наименование организации или фамилия заявителя;
- не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Регламента принято решение о прекращении переписки с заявителем по указанному в проблемном обращении вопросу;

- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

4.3. Проблемное обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если:

- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст не позволяет определить суть излагаемой проблемы.

4.4. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник Фонда вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении.

4.5. При поступлении обращений, содержащих вопросы, не относящиеся к компетенции Фонда, а также вопросы, не относящиеся к осуществлению предпринимательской деятельности на территории Республики Северная Осетия-Алания, заявитель информируется о необходимости обратиться в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Все проблемные обращения, поступившие из источников, указанных в пунктах 3.1. настоящего Регламента подлежат обязательной регистрации.

5.2. Прием и первичная обработка проблемных обращений.

5.2.1. Сотрудник, ответственный за прием документов по обращениям:

- осуществляет ведение реестра проблемных обращений;
- проверяет правильность адресации обращения и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращает на почту невскрытыми.

5.2.2. В Реестр проблемных обращений вносятся следующие сведения:

- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность сотрудника, осуществившего взаимодействие с заявителем;
- описание выявленной проблемы;
- сведения о принятых мерах.

5.2.3. Сотрудник, ответственный за регистрацию проблемных обращений, поступивших из источников, указанных в пункте 3.1 настоящего Регламента проверяет обращение на отсутствие в нем оснований, указанных в разделе 4 настоящего Регламента.

5.3. Если в процессе рассмотрения обращений, поступивших из источников, указанных в пункте 3.1 настоящего Регламента, будут выявлены основания, указанные в разделе 4 настоящего Регламента, регистрация не производится, а заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса.

5.4. Регистрация и аннотирование обращений.

5.4.1. Проблемные обращения регистрируются в течение текущего дня с момента поступления.

5.4.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию проблемных обращений:

- рассматривает и определяет тематику поставленных заявителем вопросов;
- проверяет проблемные обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку.

5.5. Рассмотрение обращений.

5.5.1. Поступившие проблемные обращения заявителей рассматриваются в соответствии со сроками, указанными в пункте 3.5 настоящего Регламента.

5.5.2. Сотрудник, которому поручено рассмотрение проблемного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение проблемы, запрашивает необходимую информацию, а также вправе пригласить заявителя, представителя заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы для осуществления полного анализа для подготовки ответа по существу поставленного вопроса и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.5.3. Результатом рассмотрения проблемных обращений заявителей является:

- ответ заявителю по существу поставленных вопросов
- уведомление заявителя об отказе в рассмотрении поставленных вопросов в случаях, установленных разделом 4 настоящего регламента.

5.5.4. Проблемное обращение заявителя считается окончательно закрытым только после получения положительной обратной связи,

подтверждающей решение проблемы и удовлетворенность принятыми мерами.

5.5.5. Сбор обратной связи осуществляется путем проведения опроса в соответствии с анкетой, указанной в приложении к настоящему регламенту.

## **6. Контроль за исполнением положений Регламента.**

6.1. Лица, работающие с проблемными обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Сведения, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с проблемными обращениями. Запрещается разглашение информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

**Анкета оценки уровня удовлетворенности результатами  
рассмотрения проблемного обращения**

Просим Вас оценить качество оказанной помощи в решении проблемы. Полученные сведения будут использованы для улучшения качества выполнения работы и анализа эффективности инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

**Сведения о заявителе:**

| Наименование<br>юридического лица/<br>Ф.И.О. (для физического<br>лица, индивидуального<br>предпринимателя,<br>самозанятого лица) | Контактный телефон | Адрес электронной<br>почты |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                  |                    |                            |

---

Оценка качества оказанной помощи по пятибалльной шкале

- ☐ 5 – Отлично
- ☐ 4 – Хорошо
- ☐ 3 – Удовлетворительно
- ☐ 2 – Неудовлетворительно
- ☐ 1 – Очень плохо

Дата

Подпись заявителя