



ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 ноября 2024 г. № 423-п
Калининград

Об утверждении порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области

В целях реализации на территории Калининградской области подпункта «г» пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации Путина В.В. от 26 июня 2021 года № Пр-1096, 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 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), Правительство Калининградской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Калининградской области

А.С. Беспрозванных

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Калининградской области
от 13 ноября 2024 г. № 423-п

П О Р Я Д О К
формирования и развития механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Калининградской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок разработан в целях определения процедуры рассмотрения в Калининградской области обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области (далее – заявители), поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – ПОС, обращения), 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 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (далее – Методические рекомендации).

2. Настоящий порядок устанавливает:

1) основные понятия, относящиеся к вопросу формирования и развития механизма обратной связи с заявителями;

2) сроки и последовательность действий органов исполнительной власти Калининградской области и (или) подведомственных органам исполнительной власти Калининградской области учреждений, органов местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, Акционерного общества «Корпорация развития Калининградской области» (далее – АО «Корпорация развития Калининградской области») как юридического лица, выполняющего в соответствии со своим уставом функции агентства развития Калининградской области, фонда «Центр поддержки предпринимательства Калининградской области», ответственных в пределах своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление ответов на них (далее – исполнители), в рамках механизма обратной связи с заявителями;

3) регламент функционирования единого центра обработки обращений (далее – единый центр);

4) каналы обратной связи с заявителями;

5) порядок и сроки рассмотрения обращений;

- 6) способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения;
- 7) форму отчета об обращениях.

Глава 2. Основные понятия

3. В настоящем порядке используются следующие основные понятия:

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

2) единый центр – организационная структура (Проектный офис), созданная на базе АО «Корпорация развития Калининградской области» в рамках выполнения им функций агентства развития Калининградской области для выполнения на регулярной основе функций, предусмотренных пунктом 4 настоящего порядка;

3) классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений, определяемая Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с учетом предложений субъектов Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, общероссийских общественных организаций «Российский союз промышленников и предпринимателей», «ОПОРА РОССИИ», «Деловая Россия» (далее – классификатор);

4) каналы обратной связи с заявителями – источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

5) механизм обратной связи с заявителями – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое взаимодействие участников деятельности по приему, обработке (регистрации обращений, маршрутизации обращений в соответствии с классификатором, рассмотрению обращений по существу, контролю сроков и качества ответов на обращения) и закрытию обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по каналам обратной связи с заявителями (предоставлению устных и (или) письменных ответов на обращения заявителям, выявлению удовлетворенности заявителей ответами на обращения), а также по проведению анализа данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном Методическими рекомендациями;

6) исполнители – ответственные лица в пределах своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление ответов на них, включенные в перечень исполнителей в зависимости от категорий, подкатегорий и фактов в соответствии с классификатором, определенные решением рабочей группы совета по улучшению инвестиционного климата

в Калининградской области, образуемой в соответствии с пунктом 28 положения о совете по улучшению инвестиционного климата в Калининградской области, утвержденного Указом Губернатора Калининградской области от 26 ноября 2018 года № 189 «О совете по улучшению инвестиционного климата в Калининградской области и признании утратившими силу отдельных указов Губернатора Калининградской области» (далее – рабочая группа);

7) обращения – сообщения, поступающие от заявителей и рассматриваемые с применением Методических рекомендаций, содержащие информацию о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленные в форме электронных документов, 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 решениями Правительства Российской Федерации;

8) 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 в устной и (или) электронной форме;

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

10) 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 необходимых запросов в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблема»;

11) системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики органов исполнительной власти Калининградской области, распространение информации о способах их решения.

Глава 3. Регламент функционирования единого центра

4. Единый центр выполняет следующие функции:

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

2) контроль за исполнением установленных настоящим порядком сроков подготовки исполнителями ответов на обращения;

3) выявление системных вопросов;

4) 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 направление их на рассмотрение на заседаниях рабочей группы;

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов о результатах рассмотрения обращений путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

5. Руководителем единого центра является руководитель юридического лица, выполняющего функции агентства развития Калининградской области (далее – руководитель единого центра).

6. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Калининградской области, координирующий вопросы развития инвестиционного климата в Калининградской области (далее – куратор единого центра).

7. Руководитель единого центра:

1) обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

2) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных Методическими рекомендациями и настоящим порядком;

3) представляет куратору единого центра и Министерству экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

4) несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

8. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи с заявителями.

9. При обработке обращений в соответствии с настоящим порядком используется классификатор.

Глава 4. Каналы обратной связи с заявителями в Калининградской области

10. Каналами обратной связи с заявителями в Калининградской области являются:

1) Официальный сайт Правительства Калининградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») <https://gov39.ru>;

2) инвестиционный портал Калининградской области в сети «Интернет» <https://investinkaliningrad.ru>;

3) официальный сайт АО «Корпорация развития Калининградской области» в сети «Интернет» <https://www.kgd-rdc.ru>.

Глава 5. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация» и обращений «помощь»

11. Срок рассмотрения обращений «консультация» – до 5 календарных дней, обращений «помощь» – до 10 календарных дней.

12. Исполнитель после поступления обращения в ПОС:

1) при поступлении обращения «консультация» – связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету обращения «консультация», а при невозможности предоставления устных разъяснений – представляет ответ в письменной форме;

2) при поступлении обращения «помощь» – при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», получает необходимые сведения от органов исполнительной власти Калининградской области и (или) подведомственных органов исполнительной власти Калининградской области учреждений, органов местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, ресурсоснабжающих и (или) иных организаций Калининградской области (при необходимости), подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю посредством ПОС.

13. Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных обращений «консультация» и обращений «помощь» в ПОС.

При предоставлении заявителю устных разъяснений исполнитель делает соответствующую отметку в ПОС с указанием в комментарии или тексте ответа заявителю результатов проведенных устных разъяснений.

14. По итогам представления разъяснений по предмету обращения «консультация» или обращения «помощь» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету обращения «консультация» или обращения «помощь» и внесения информации, полученной от заявителя, в ПОС.

15. В ПОС удовлетворенность заявителей разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5 баллов.

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

17. Заявитель вправе направить обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС исполнитель обеспечивает всестороннее и своевременное рассмотрение такого обращения.

18. В случае если обращение не может быть рассмотрено в срок, установленный пунктом 11 настоящего порядка, при подготовке ответа на такое обращение в ПОС исполнитель использует тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть

отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

19. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, обращение «консультация» или обращение «помощь» считается закрытым.

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

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

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

1) поступившие на повторное рассмотрение;

2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Калининградской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Калининградской области, утвержденной Указом Губернатора Калининградской области от 06 ноября 2018 года № 180 «Об утверждении инвестиционной декларации Калининградской области»;

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

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

Руководитель единого центра в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы для рассмотрения указанного вопроса.

Глава 6. Форма отчета об обращениях и оценка эффективности механизма обратной связи с заявителями

23. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи с заявителями руководитель единого центра формирует еженедельный отчет об обращениях (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему порядку.

24. Руководитель единого центра направляет отчет куратору единого центра.

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

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

- 1) количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи с заявителями;
- 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;
- 6) количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;
- 7) количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в настоящем порядке, с указанием причин, по которым обращения не рассмотрены 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к порядку формирования и развития
механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Калининградской области

ФОРМА

Е Ж Е Н Е Д Е Л Ь Н Ы Й О Т Ч Е Т
об обращениях субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности в Калининградской области
за период с ____ 20 ____ года по ____ 20 ____ года

№ 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 с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области				
2	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области за отчетный период в разрезе исполнителей по ним, ответственных в пределах своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление ответов на них				
3	Количество ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области на дату составления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области				
4	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области в работе на дату составления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области				
5	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений субъектов инвестиционной и				

1	2	3	4	5	6
	предпринимательской деятельности в Калининградской области на дату составления отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области				
6	Количество и содержание выявленных и решенных обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики органов исполнительной власти Калининградской области, распространение информации о способах их решения				
7	Количество обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8	Количество закрытых обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области за отчетный период (первичных и повторных)				
9	Динамика по количеству обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10	Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области темы обращений				

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калининградской области: _____

(Ф.И.О., подпись)