



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## ПРАВИТЕЛЬСТВА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

30 августа 2024 года

г. Липецк

№ 504

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Липецкой 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»)» Правительство Липецкой области постановляет:

Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Липецкой области (приложение).

Губернатор  
Липецкой области



И.Г. Артамонов

Приложение  
к постановлению  
Правительства Липецкой области  
«Об утверждении Порядка формирования  
механизма обратной связи по рассмотрению  
обращений субъектов инвестиционной  
и предпринимательской деятельности  
в Липецкой области»

Порядок формирования механизма  
обратной связи по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной  
и предпринимательской деятельности в Липецкой области

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Липецкой области посредством механизма обратной связи в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»).

2. Рассмотрение обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности, порядок рассмотрения которых урегулирован Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федерально-конституционными законами и федеральными законами, осуществляется с учетом настоящего Порядка и с соблюдением требований Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и соответствующих федерально-конституционных законов и федеральных законов.

3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:  
единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности - отдел по работе с обращениями граждан ОБУ «Информационно-технический центр» (далее - единый центр);

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

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 анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

бизнес-куратор (инвестиционный уполномоченный) – первый заместитель или заместитель главы муниципального образования, ответственный за прием и рассмотрение обращений предпринимателей органом местного самоуправления, содействие в решении вопросов, содержащихся в указанных обращениях, включая осуществление межведомственного взаимодействия (далее – бизнес-куратор);

исполнитель - территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Липецкой области, исполнительный орган государственной власти Липецкой области, орган местного самоуправления Липецкой области (далее - органы власти), бизнес-куратор, структурное подразделение АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» (далее - Агентство инвестиционного развития Липецкой области), ресурсоснабжающая организация, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи - программное обеспечение, используемое единым центром, 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 (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 (далее – «консультация»);

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

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 «проблем» (далее – «помощь»);

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

4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

создание в Липецкой области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

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

## Раздел 2. Регламент функционирования единого центра

6. Функциями единого центра являются:

прием и маршрутизация обращений исполнителям;

контроль за исполнением установленными порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

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

7. Куратором единого центра является заместитель Губернатора Липецкой области, отвечающий за вопросы в сфере экономики, внешнеэкономической, инвестиционной деятельности, в том числе организации проектной деятельности и мониторинга реализации национальных проектов, привлечения в экономику Липецкой области государственных и прямых иностранных инвестиций, государственно-частного партнерства, потребительского рынка, кредитной, инновационной, промышленной и ценовой политики, малого и среднего бизнеса, имущественных и земельных отношений,

туризма, цифрового развития и информационных технологий, технической защиты информации, обеспечения информационной безопасности, в том числе по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак и реагированию на компьютерные инциденты.

8. Куратор обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Липецкой области;  
организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

9. Руководителем единого центра является начальник управления цифрового развития Липецкой области в ведомстве, которого находится ОБУ «Информационно-технический центр».

10. Функции руководителя единого центра:

обеспечение на постоянной основе общей координации деятельности единого центра;

обеспечение ежедневной операционной деятельности единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

представление Куратору аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах.

11. Руководитель единого центра несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

12. Маршрутизации обращения для рассмотрения органом местного самоуправления (администрацией муниципального образования) осуществляется с одновременной маршрутизацией обращения на бизнес-куратора соответствующего муниципального образования.

### Раздел 3. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи (СПО)

13. В целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи используется Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС, Единый портал государственных услуг), обладающий следующими характеристиками:

осуществление доступа к ПОС путем авторизации в личном кабинете на Едином портале государственных услуг посредством Единой системы идентификации и аутентификации;

автоматическая регистрация обращений, дальнейшая маршрутизация в соответствии с классификатором, включая сохранение номера обращения, присвоенного при регистрации;

контроль уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение;

возможность деления обращений на «консультации», «помощь», «проблемы» за счет детализации на уровне подкатегорий классификатора;

возможность установления срока рассмотрения обращения с учетом категории/подкатегории/факта классификатора в соответствии с настоящим Порядком, а также федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации;

информирование заявителя о результате рассмотрения обращения в личном кабинете на Едином портале государственных услуг и путем отправки уведомления по адресу электронной почты заявителя, указанной на Едином портале государственных услуг. Результатом рассмотрения обращения может быть решение изложенного в обращении вопроса или предоставление рекомендаций заявителю для самостоятельного решения.

В рамках интеграции с ПОС используется региональная государственная информационная система объединенная группа сайтов «Развиваем Липецкую область вместе!» (далее – РГИС) для формирования механизма обратной связи.

#### Раздел 4. Каналы обратной связи

14. Каналами обратной связи являются:

виджет портала Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Госуслуги) на официальном сайте органа (организации);

личный кабинет на портале Госуслуг;

мобильное приложение «Решаем вместе» портала Госуслуг;

QR-код на стендах в органах (организациях);

личное обращение к оператору приема обращений ПОС.

#### Раздел 5. Порядок и сроки рассмотрения «консультаций», «помощи» и способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

15. Срок рассмотрения «консультаций» - до 5 календарных дней, «помощи» - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

16. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

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

В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет исполнитель.

В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, его рассмотрение может быть отложено до 30 календарных дней или иной срок, предусмотренный федеральным законом или иным нормативным правовым актом.

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

17. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» рассматриваются «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

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

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

18. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы, состав которой утвержден решением Совета (организационного штаба) по улучшению инвестиционного климата и содействию развитию конкуренции и Экспортного совета Правительства Липецкой области (протокол заседания № 72 от 03 июля 2024 года).

Раздел 6. Порядок и сроки рассмотрения «проблем», системных вопросов и способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

19. Срок рассмотрения «проблемы» - до 30 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами. «Проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

20. Единый центр доводит до секретаря рабочей группы информацию о «проблемах» и выявленных системных вопросах.

21. Секретарь рабочей группы информирует председателя (заместителя председателя) рабочей группы о необходимости проведения заседания рабочей группы.

22. Секретарь рабочей группы при подготовке заседания рабочей группы: осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания рабочей группы, формирует по согласованию с председателем (заместителем председателя) рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;

ведет и оформляет протокол заседания рабочей группы (далее - протокол);

направляет выписку протокола заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам.

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

24. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение считается закрытым (далее - решение по обращению).

Заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет Липецкой области в случае несогласия с решением по обращению.

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней с момента направления выписки из протокола, обращение считается закрытым.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, он выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета Липецкой области, в рамках которого может приниматься решение о закрытии.

25. Информация о решении по обращению вносится в СПО и направляется заявителю.

26. Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению обращения проводится в соответствии с Порядком его работы, утвержденным решением



Совета (организационного штаба) по улучшению инвестиционного климата и содействию развитию конкуренции и Экспортного совета Правительства Липецкой области (протокол заседания № 72 от 03 июля 2024 года) (далее – Порядок работы Инвестиционного комитета Липецкой области).

27. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено, повторное обращение в Инвестиционный комитет Липецкой области предусмотрено в соответствии с Порядком работы Инвестиционного комитета Липецкой области.

#### Раздел 7. Оценка эффективности механизма обратной связи и форма отчета об обращениях.

28. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Липецкой области формируется отчет по форме, согласно приложению к настоящему Порядку.

29. Руководитель единого центра на еженедельной основе направляет отчет Куратору, а Куратор на ежемесячной основе - Губернатору Липецкой области.

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

Приложение  
к Порядку формирования механизма  
обратной связи по рассмотрению обращений  
субъектов инвестиционной и предпринимательской  
деятельности в Липецкой области

**ОТЧЕТ**  
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской  
деятельности  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

| Показатель   | Итого | Обращение<br>«консультация» | Обращение «помощь» | Обращения<br>«проблема» |
|--|-------|-----------------------------|--------------------|-------------------------|
| Количество<br>обращений за<br>отчетный период<br>в разрезе каналов<br>обратной связи |       |                             |                    |                         |
| Количество<br>обращений за<br>отчетный период<br>в разрезе<br>исполнителей по<br>ним |       |                             |                    |                         |
| Количество<br>ответов на<br>обращения на<br>дату составления<br>отчета               |       |                             |                    |                         |
| Количество<br>обращений в<br>работе на дату<br>составления<br>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 |  |  |  |  |

Дата составления отчета: \_\_\_\_\_

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_