



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22 октября 2024  
г. Орёл

№ 683

### О Порядке формирования и функционирования механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Орловской области

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

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и функционирования механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Орловской области.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Орловской области по планированию, экономике и финансам.



А. Е. Клычков

ПОРЯДОК  
формирования и функционирования механизма обратной связи  
с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности  
в Орловской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Орловской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (далее – механизм обратной связи).

2. Обращения с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также соответственно – ПОС, Единый портал) не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Прием, обработка, маршрутизация обращений осуществляются на основании Регламента работы участников апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на платформе обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденного распоряжением Правительства Орловской области от 31 августа 2021 года № 509-р (далее – Регламент), с учетом особенностей, установленных настоящим Порядком.

4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – проектный офис, сформированный на базе органа исполнительной власти специальной компетенции Орловской области, реализующий механизм обратной связи с использованием специализированного программного обеспечения и выполняющий на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – единый центр);

обращение – поступающие от заявителей и рассматриваемые

с применением настоящего Порядка сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым настоящим Порядком установлены ускоренные сроки рассмотрения;

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

куратор единого центра – лицо, ответственное за реализацию механизма обратной связи, возглавляющее единый центр;

руководитель единого центра – лицо, осуществляющее общую координацию деятельности единого центра, утверждающее и согласовывающее ответы на обращения заявителей;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Орловской области (по согласованию), орган исполнительной власти специальной компетенции Орловской области (далее – орган исполнительной власти), орган местного самоуправления муниципального образования Орловской области (по согласованию), акционерное общество «Корпорация развития Орловской области», ресурсоснабжающие организации, осуществляющие деятельность на территории Орловской области (по согласованию), к сфере (области) деятельности которых относится обращение;

ответственный исполнитель – сотрудник исполнителя, непосредственно проводящий работу по рассмотрению обращения и подготовке ответа на него;

рабочая группа – постоянно действующий совещательный орган при инвестиционном комитете Орловской области, созданный в целях рассмотрения обращений типа «проблема» и системных вопросов, поступающих от заявителей. В состав рабочей группы входят председатель рабочей группы, ответственный секретарь рабочей группы и иные члены рабочей группы. Положение о порядке работы рабочей группы, ее персональный состав утверждаются на заседании инвестиционного комитета Орловской области;

механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений, 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 конкретный период времени;

обращение типа «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 соответствии с настоящим Порядком;

обращение типа «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 исполнительной власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений типа «проблема»;

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

системный вопрос – пять и более обращений, содержащих схожие по существу и тематике однотипные вопросы заявителей (далее – однотипные обращения), которые формируются в ПОС единым центром в виде системного вопроса в течение 5 рабочих дней со дня поступления пятого однотипного обращения;

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 конкретный период времени (далее – СПО);

платформа обратной связи – техническое решение, реализованное на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающее централизованный прием обращений от заявителей, поступающих в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также виджеты на сайтах исполнителей;

виджет – техническое решение, реализованное на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающее заявителю возможность заполнения электронной формы для направления обращения исполнителю;

классификатор обращений – система тематических категорий,

подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, употребляются в значениях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## II. Порядок функционирования единого центра

5. Функции единого центра осуществляются отделом развития инвестиционной активности управления инвестиционного развития Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области.

6. Основными функциями единого центра являются:

1) прием обращений и их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;

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

3) формирование системных вопросов;

4) выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших неудовлетворительную оценку по результатам рассмотрения обращения и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение;

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

6) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях в СПО.

7. Методическую и технологическую помощь в работе с СПО, информационную поддержку мероприятий, проводимых единым центром, мониторинг сроков исполнения, аналитику поступающих обращений осуществляет Центр управления региона – Орловской области.

8. Куратором единого центра является заместитель Губернатора Орловской области по планированию, экономике и финансам.

9. Куратор единого центра осуществляет следующие функции:

1) контроль за реализацией механизма обратной связи в Орловской области;

2) организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

10. Руководителем единого центра является член Правительства Орловской области – руководитель Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области.

11. Руководитель единого центра осуществляет следующие функции:

1) обеспечение на постоянной основе общей координации деятельности единого центра;

2) обеспечение ежедневной операционной деятельности единого центра по выполнению функций, указанных в пункте 6 настоящего Порядка;

3) представление куратору единого центра аналитических

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

12. В целях рассмотрения и маршрутизации обращений, поступающих в единый центр посредством СПО, исполнители формируют в ПОС перечень ответственных исполнителей с указанием сфер их ответственности в соответствии с классификатором обращений.

13. Ответственный исполнитель, исполнители несут ответственность за:

1) достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на обращение;

2) качество ответа;

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

14. Исполнители и ответственные исполнители регистрируются в ПОС путем формирования личного кабинета в ПОС (с учетом технических возможностей ПОС).

15. Куратор единого центра несет ответственность за реализацию механизма обратной связи и функционирование единого центра.

16. Руководитель единого центра несет ответственность за своевременность утверждения ответа на обращение и направление его заявителю и за соблюдение сроков рассмотрения обращений на всех этапах рассмотрения, а также персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

### III. Каналы обратной связи

17. Каналы обратной связи в рамках реализации механизма обратной связи:

1) раздел Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», расположенной по адресу: <https://orel-region.ru/index.php?head=6&part=73&unit=291&op=1>;

2) инвестиционный портал Орловской области, расположенный по адресу: <https://invest-orel.ru>;

3) посредством телефонов сотрудников Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области, взаимодействующих с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности;

4) личный кабинет инвестора на инвестиционном портале Орловской области;

5) официальные страницы в социальных сетях Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области;

6) центр оказания услуг «Мой бизнес»;

7) официальные сайты органов местного самоуправления муниципальных образований Орловской области;

8) личные встречи субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности с Губернатором Орловской области, куратором единого центра, руководителем единого центра;

9) рабочие совещания на базе Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области.

#### IV. Особенности рассмотрения обращений типа «консультация» и «помощь»

18. Рассмотрение обращений типа «консультация» осуществляется в течение 5 календарных дней со дня поступления обращения в ПОС.

19. Рассмотрение обращений типа «помощь» осуществляется в течение 10 календарных дней со дня поступления обращения в ПОС.

20. Ответственные исполнители:

1) в срок, установленный пунктом 18 настоящего Порядка, – при поступлении обращений типа «консультация» связываются с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений, обусловленной необходимостью получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение, подготавливают ответ в письменном виде в электронной форме и направляют его заявителю (с учетом технических возможностей ПОС). При предоставлении устных разъяснений ответственный исполнитель в указанный срок делает соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации (с учетом технических возможностей ПОС);

2) в срок, установленный пунктом 19 настоящего Порядка, – при поступлении обращений типа «помощь» при необходимости получения дополнительных материалов по предмету указанного обращения связываются с заявителем для получения таких материалов, а также запрашивают необходимые сведения в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти в Орловской области, органах исполнительной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Орловской области, подготавливают ответ в письменном виде в электронной форме и направляют его заявителю (с учетом технических возможностей ПОС).

21. В случае если обращение не может быть рассмотрено в срок, установленный пунктами 18, 19 настоящего Порядка, при подготовке ответа в ПОС используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» указываются дата, до которой отложено рассмотрение обращения, и причина, по которой оно отложено (запрос дополнительной информации по теме обращения, принятие мер, направленных на решение вопросов, содержащихся в обращении, и другие (с учетом технических возможностей ПОС)). Срок,

на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней включительно в зависимости от конкретной причины.

22. В первоочередном порядке рассматриваются следующие обращения типа «консультация» и «помощь»:

- 1) поступившие на повторное рассмотрение;
- 2) поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Орловской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Орловской области, утвержденной распоряжением Губернатора Орловской области от 11 апреля 2022 года № 14-р;
- 3) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

23. По итогам предоставления ответов по обращениям типа «консультация» и «помощь» единый центр не позднее одного рабочего дня со дня окончания срока, указанного в пунктах 18, 19, 21 настоящего Порядка, вносит данные по итогам рассмотренных обращений типа «консультация», «помощь» в СПО, направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленным ответом на соответствующее обращение и вносит информацию, полученную от заявителя, в СПО (далее – удовлетворенность ответом).

24. В ПОС удовлетворенность ответом определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5.

В случае если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную 1, 2 или 3, то уровень удовлетворенности заявителя ответом является низким (далее также – неудовлетворительная оценка). В указанном случае единый центр не позднее 5 рабочих дней со дня получения указанной оценки проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом, а заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС единым центром, исполнителями и ответственными исполнителями обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение в соответствии с Регламентом и настоящим Порядком.

В случае если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную 4 или 5, то заявитель удовлетворен разъяснениями. В указанном случае обращение типа «консультация» или «помощь» считается закрытым (с учетом технических возможностей ПОС).

25. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, обращение типа «консультация» или «помощь» считается закрытым (с учетом технических возможностей ПОС).



## V. Особенности рассмотрения обращений типа «проблема» и системных вопросов

26. Рассмотрение обращения типа «проблема» и системного вопроса осуществляется в течение 30 календарных дней со дня соответственно поступления указанного обращения в ПОС или дня формирования системного вопроса.

27. При получении обращения типа «проблема» или при формировании системного вопроса руководитель единого центра в течение одного календарного дня со дня соответственно поступления указанного обращения в ПОС или формирования системного вопроса письменно доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

28. Рассмотрение обращений типа «проблема» и системных вопросов осуществляется в срок, указанный в пункте 26 настоящего Порядка, на заседании рабочей группы.

29. Ответственный секретарь рабочей группы при подготовке к проведению заседания рабочей группы:

1) не позднее чем за 5 рабочих дней до дня проведения заседания рабочей группы осуществляет организацию работы по подготовке проведения заседания рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания рабочей группы, формирует по поручению председателя рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы, в том числе заявителей, и письменно уведомляет их о дате, времени и месте проведения заседания рабочей группы;

2) не позднее чем за 5 рабочих дней до дня проведения заседания рабочей группы осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;

3) ведет протокол заседания рабочей группы (далее – протокол) и оформляет его не позднее 2 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы;

4) в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы направляет копию протокола заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным лицам на заседание рабочей группы;

5) в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы вносит информацию об итогах рассмотрения обращений типа «проблема» и системных вопросов на заседании рабочей группы в СПО, а также размещает информацию об итогах рассмотрения системных вопросов в разделе Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», на инвестиционном портале Орловской области и уведомляет об этом каждого заявителя, направившего однотипное обращение, посредством СПО не позднее одного рабочего дня со дня

размещения в соответствии с настоящим подпунктом указанной информации.

30. Заявитель лично принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения, за исключением случая, если его присутствие на заседании рабочей группы невозможно по уважительным причинам. О наступлении указанных причин заявитель письменно уведомляет рабочую группу не позднее чем за 2 рабочих дня до дня проведения заседания рабочей группы.

31. Решение рабочей группы оформляется ответственным секретарем рабочей группы протоколом не позднее 2 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы и подписывается председателем рабочей группы в течение 3 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы.

32. Информация о решении, принятом рабочей группой по итогам рассмотрения обращения типа «проблема», в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы вносится ответственным секретарем в СПО и направляется заявителю в виде копии протокола посредством СПО (с учетом технических возможностей ПОС).

Информация о решении, принятом рабочей группой по итогам рассмотрения системного вопроса, в срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, вносится ответственным секретарем в СПО по системному вопросу, а также по каждому однотипному обращению, размещается в разделе Департамента экономического развития и инвестиционной деятельности Орловской области в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», на инвестиционном портале Орловской области, о чем каждый заявитель, направивший однотипное обращение, уведомляется посредством СПО путем направления копии протокола не позднее одного рабочего дня со дня размещения в соответствии с настоящим абзацем указанной информации.

33. В ПОС оценка ответа на обращение определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5.

Информация об оценках ответов на обращения, поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически (с учетом технических возможностей ПОС).

34. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению (оценка 4 или 5), обращение считается закрытым (с учетом технических возможностей ПОС).

В случае если заявитель не удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению (оценка 1, 2 или 3), заявитель в течение 30 календарных дней со дня получения информации о принятом по его обращению решении рабочей группы вправе направить это же обращение в инвестиционный комитет Орловской области в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Орловской области, утвержденным постановлением Правительства Орловской области от 21 августа 2015 года № 399 «О взаимодействии органов исполнительной власти Орловской

области и субъектов инвестиционной деятельности при реализации инвестиционных проектов на территории Орловской области».

35. В случае если заявитель не направил обращение в соответствии с абзацем вторым пункта 34 настоящего Порядка обращение считается закрытым (с учетом технических возможностей ПОС).

36. Повторное направление обращения по тому же вопросу в рабочую группу не допускается.

37. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы, рабочая группа выносит его на рассмотрение инвестиционного комитета Орловской области в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Орловской области, утвержденным постановлением Правительства Орловской области от 21 августа 2015 года № 399 «О взаимодействии органов исполнительной власти Орловской области и субъектов инвестиционной деятельности при реализации инвестиционных проектов на территории Орловской области».

## VI. Оценка эффективности механизма обратной связи

38. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Орловской области формируется отчет о реализации механизма обратной связи в Орловской области (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

39. Руководитель единого центра на еженедельной основе (не позднее третьего рабочего дня недели, следующей за отчетной) направляет отчет куратору единого центра, куратор единого центра на ежемесячной основе (не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным) – Губернатору Орловской области.

40. Источниками информации для подготовки отчета являются данные единого центра, подготавливаемые и направляемые исполнителями руководителю единого центра, куратору единого центра соответственно не позднее первого рабочего дня недели, следующей за отчетной, и не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

41. В отчете отражается информация об обращениях типа «консультация», «помощь» и «проблема», системных вопросах по следующим показателям:

1) количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;

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 сформированных и решенных системных вопросов;

7) количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в настоящем Порядке, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено 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 функционирования механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Орловской области

Форма

Отчет  
о реализации механизма обратной связи с субъектами предпринимательской  
и инвестиционной деятельности в Орловской области

за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
(день, месяц) (день, месяц)

Показатель	Итого (количество обращений)	Обращение типа «консультация»	Обращение типа «помощь»	Обращения типа «проблема»
1	2	3	4	5
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
Количество ответов на обращения на дату составления отчета				

1	2	3	4	5
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 сформированных 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, в процентах				

1	2	3	4	5
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: \_\_\_\_\_

Руководитель единого центра/куратор единого центра

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)