



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.05.2023 № 337

г. Ростов-на-Дону

О Порядке рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Ростовской области

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт») Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Ростовской области согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Скрябина А.Ю.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит
министерство экономического
развития Ростовской области

Приложение
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 10.05.2023 № 337

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений субъектов
предпринимательской и инвестиционной
деятельности в Ростовской области

1. Общие положения

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

1.2. К настоящему Порядку не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:

единый центр обратной связи (далее – Центр) – проектный офис, формируемый в Ростовской области на базе Центра управления регионом Ростовской области, в составе отраслевого блока «Экономика», реализующий механизм обратной связи с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обработки обращений, публикуемых в том числе в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

источники обратной связи – источники, посредством которых субъекты предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее – заявители) могут направлять обращения;

обращение – информация заявителя об имеющихся вопросах и (или) проблемах при осуществлении его деятельности на территории Ростовской области;

механизм обратной связи – обработка обращений, включающая прием, регистрацию, маршрутизацию, рассмотрение обращений, подготовку и направление ответа на обращения;

рубрикатор – совокупность категорий вопросов и проблем, разделенных по подкатегориям и тематике, по ответственным исполнителям, в соответствии с которыми оператор Центра осуществляется маршрутизация обращений. Рубрикатор утверждается, актуализируется протоколом заседания рабочей группы по рассмотрению обращений при Совете по инвестициям при Губернаторе Ростовской области;

ответственный исполнитель – орган, организация, осуществляющие в соответствии с рубрикаторм в пределах своей компетенции рассмотрение обращения и подготовку ответа на него;

простое обращение – обращение по вопросам, носящим справочно-консультативный характер, рассмотрение которого осуществляется одним ответственным исполнителем;

сложное обращение – обращение по вопросам и (или) проблемам, относящимся к компетенции двух или более ответственных исполнителей;

1.4. Целями реализации механизма обратной связи являются:

1.4.1. Формирование «одного окна» для обработки обращений.

1.4.2. Сокращение сроков от приема обращения до подготовки ответа на обращение.

1.4.3. Повышение качества ответов на обращения.

1.4.4. Установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении предпринимательской и инвестиционной деятельности в Ростовской области, для их дальнейшего решения и предупреждения.

2. Организация функционирования Центра

2.1. Куратором Центра является заместитель Губернатора Ростовской области, в ведении которого находятся вопросы экономического развития Ростовской области, проведения экономических реформ на ее территории, включая инвестиционную и инновационную деятельность.

Куратор Центра обеспечивает формирование рубрикатора.

2.2. Руководителем Центра является заместитель министра экономического развития Ростовской области, ответственный за вопросы развития и поддержки предпринимательства, инвестиционной политики.

2.3. Руководитель Центра:

2.3.1. Обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Центра.

2.3.2. Обеспечивает общую координацию деятельности Центра.

2.3.3. Обеспечивает совместно с ответственными исполнителями проведение анализа обработанных обращений и формирование базы обработанных обращений.

2.4. Операторы Центра определяются правовым актом министерства экономического развития Ростовской области из числа его работников.

3. Рабочая группа по рассмотрению обращений при Совете по инвестициям при Губернаторе Ростовской области

3.1. При Совете по инвестициям при Губернаторе Ростовской области создается рабочая группа по рассмотрению обращений (далее – рабочая группа).

3.2. Председателем рабочей группы является куратор Центра.

3.3. Заместителем председателя рабочей группы является министр экономического развития Ростовской области.

3.4. Секретарем рабочей группы является руководитель Центра.

3.5. В состав рабочей группы могут включаться представители:

исполнительных органов Ростовской области, ответственных за ведение алгоритмов действий инвестора в рамках свода инвестиционных правил Ростовской области, внедряемого в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»);

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Ростовской области;

органов местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области;

агентства инвестиций и развития в Ростовской области;

ресурсоснабжающих организаций.

4. Система обработки обращений

Система обработки обращений представляет собой информационную систему, автоматизирующую процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения, подготовки и направления ответа на обращения, полученные по всем видам источников обратной связи.

5. Источники обратной связи

Источниками обратной связи являются:

канал обратной связи для инвесторов, размещенный на официальном сайте Правительства Ростовской области в разделе «Экономика/инвестиции» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

сервисы «Виртуальная приемная» и «Горячая линия Губернатора», размещенные на инвестиционном портале Ростовской области (www.invest-don.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

сервис «Горячая линия» центра «Мой бизнес», размещенный на портале поддержки малого и среднего бизнеса Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Ответственные исполнители

6.1. Перечень ответственных исполнителей включается в рубрикатор.

6.2. Ответственный исполнитель несет ответственность за:

достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на обращение;

соблюдение сроков рассмотрения обращения на этапе подготовки ответа и своевременное направление ответа на обращение в Центр.

7. Организация рассмотрения простых и сложных обращений

7.1. Заявитель может направить посредством источников обратной связи обращение.

7.2. Рассмотрением обращения является подготовка ответа на все поставленные в обращении вопросы.

7.3. Прием обращений осуществляется в системе обработки обращений.

7.4. Рассмотрение простых обращений осуществляется в следующем порядке:

7.4.1. Оператор Центра в срок не позднее 1 рабочего дня со дня приема простого обращения в систему обработки обращений регистрирует простое обращение и направляет его по системе обработки обращений ответственному исполнителю в соответствии с рубрикатором.

7.4.2. Ответственный исполнитель в течение 10 рабочих дней со дня получения простого обращения от оператора Центра рассматривает его, готовит и направляет ответ на простое обращение в Центр.

В случае, если простое обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня получения простого обращения от оператора Центра возвращает его в Центр для дальнейшего перераспределения в соответствии с рубрикатором.

Срок, в течение которого осуществляется возврат и перераспределение простого обращения в соответствии с рубрикатором, не включается в срок подготовки ответа на него ответственным исполнителем.

7.4.3. В случае, если поступившее к ответственному исполнителю от оператора Центра в соответствии с рубрикатором обращение имеет признаки сложного обращения, ответственный исполнитель направляет уведомление в Центр о необходимости дополнительного направления обращения еще одному (нескольким) ответственным исполнителям по компетенции.

В указанном случае обращение рассматривается в порядке, предусмотренном пунктом 7.5 настоящего раздела, для рассмотрения сложных обращений.

7.4.4. Оператор Центра в течение 1 рабочего дня со дня получения ответа на простое обращение от ответственного исполнителя направляет ответ на него заявителю.

7.4.5. В течение 1 рабочего дня после направления ответа на простое обращение заявителю оператор Центра направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности ответом на простое обращение (далее в настоящем пункте – запрос).

7.4.6. В случае, если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на простое обращение, указанное обращение считается закрытым.

В случае, если заявителем не представлена позиция по запросу в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, простое обращение считается закрытым.

7.4.7. В случае, если заявитель представил позицию о неудовлетворенности ответом на простое обращение, заявитель вправе повторно направить простое обращение. В указанном случае простое обращение рассматривается рабочей группой.

7.5. Рассмотрение сложных обращений осуществляется в следующем порядке:

7.5.1. Оператор Центра в срок не позднее 1 рабочего дня со дня приема сложного обращения в систему обработки обращений регистрирует сложное обращение и направляет его по системе обработки обращений ответственным исполнителям в соответствии с рубрикатором.

7.5.2. Ответственные исполнители в течение 15 рабочих дней со дня получения сложного обращения от оператора Центра готовят и направляют ответы на сложное обращение в Центр.

В случае, если сложное обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня получения сложного обращения от оператора Центра возвращает его в Центр для дальнейшего перераспределения в соответствии с рубрикатором.

Срок, в течение которого осуществляются возврат и перераспределение сложного обращения в соответствии с рубрикатором, не включается в срок подготовки ответа на него ответственным исполнителем.

7.5.3. Оператор Центра в течение 1 рабочего дня со дня получения ответов на сложное обращение от ответственных исполнителей направляет ответы на него заявителю.

7.5.4. В течение 1 рабочего дня после направления ответов на сложное обращение заявителю оператор Центра направляет ему запрос в целях получения от него позиции об удовлетворенности ответами на сложное обращение (далее в настоящем пункте – запрос).

7.5.5. В случае, если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на сложное обращение, указанное обращение считается закрытым.

В случае, если заявителем не представлена позиция в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, сложное обращение считается закрытым.

7.6. Рассмотрение обращений на заседании рабочей группы.

7.6.1. В случае, если заявитель представил позицию о неудовлетворенности ответом на сложное обращение, и в случае, если заявитель повторно направил простое обращение для рассмотрения на заседании рабочей группы в соответствии с подпунктом 7.4.7 пункта 7.4 настоящего раздела, оператор Центра в течение 1 рабочего дня со дня поступления указанных позиций (обращения) уведомляет руководителя Центра о необходимости рассмотрения обращения на заседании рабочей группы.

7.6.2. Руководитель Центра совместно с заместителем председателя рабочей группы в течение 3 рабочих дней со дня поступления уведомления, указанного в подпункте 7.6.1 настоящего пункта, доводит информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы до председателя рабочей группы.

7.6.3. Заседание рабочей группы проводится не позднее 14 рабочих дней со дня поступления информации, указанной в подпункте 7.6.2 настоящего пункта.

7.6.4. Руководитель Центра при подготовке заседания рабочей группы: осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания рабочей группы и при необходимости формирует по согласованию с председательствующим на заседании рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

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

ведет протокол заседания рабочей группы.

7.6.5. Решение рабочей группы по обращению заявителя оформляется протоколом заседания рабочей группы.

Протокол заседания рабочей группы утверждается председательствующим на заседании рабочей группы в течение 3 рабочих дней со дня заседания рабочей группы.

Оператор Центра в течение 5 рабочих дней со дня заседания рабочей группы направляет заявителю копию протокола заседания рабочей группы.

На основании протокола заседания рабочей группы ответственный исполнитель готовит и направляет ответ заявителю на обращение в срок, указанный в протоколе заседания рабочей группы, но не позднее 15 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы.

7.6.6. В течение 1 рабочего дня после направления ответственным исполнителем ответа на обращение заявителю оператор Центра направляет заявителю запрос.

7.6.7. В случае, если заявитель представил позицию об удовлетворенности ответом на обращение, обращение считается закрытым.

В случае, если заявителем не представлена позиция в течение 30 рабочих дней со дня направления запроса, обращение считается закрытым.

7.7. В случае, если заявитель представил позицию о неудовлетворенности ответом на обращение, повторное рассмотрение обращения рабочей группой не осуществляется.

7.8. Информация по итогам рассмотрения обращения на заседании рабочей группы вносится в систему обработки обращений.

8. Оценка эффективности механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи применяются следующие целевые показатели:

8.1.1. Средний срок обработки простого обращения – показатель, характеризующий средний срок обработки простого обращения, значение которого определяется на основании анализа обработанных простых обращений в отчетном периоде.

Значение целевого показателя «Средний срок обработки простого обращения» рассчитывается в виде отношения суммы рабочих дней, потраченных на обработку простых обращений за отчетный период, за вычетом рабочих дней, потраченных на получение позиции заявителя по ответу на простое обращение, к общему количеству закрытых простых обращений в отчетном периоде.

Простые обращения, ставшие сложными в ходе рассмотрения простого обращения, не учитываются при расчете показателя «Средний срок обработки простого обращения».

8.1.2. Средний срок обработки сложного обращения – показатель, характеризующий средний срок обработки сложного обращения, значение которого определяется на основании анализа обработанных сложных обращений в отчетном периоде.

Значение целевого показателя «Средний срок обработки сложного обращения» рассчитывается в виде отношения суммы рабочих дней, потраченных на обработку сложных обращений за отчетный период, за вычетом рабочих дней, потраченных на получение позиции заявителя по ответу на сложное обращение, к общему количеству закрытых сложных обращений в отчетном периоде.

8.2. Расчет значений целевых показателей осуществляют операторы Центра.

Источником информации для расчета значений целевых показателей являются данные Центра.

8.3. Значение целевых показателей не должно превышать сроков, установленных настоящим Порядком.

8.4. Отчет, содержащий информацию о целевых показателях, формируется операторами Центра ежеквартально в срок до 10 рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

8.5. Отчет о значениях целевого показателя за год формируется операторами Центра в срок до 15 рабочего дня года, следующего за отчетным годом.

8.6. Ответственным за исполнение целевых показателей является руководитель Центра.

8.7. Отчеты, указанные в пунктах 8.4 и 8.5 настоящего раздела, представляются для рассмотрения на заседаниях рабочей групп ежеквартально.

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин