



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.09.2024 № 580

г. Ростов-на-Дону

### О внесении изменения в постановление Правительства Ростовской области от 10.05.2023 № 337

В целях совершенствования 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 **постановляет:**

1. Внести в постановление Правительства Ростовской области от 10.05.2023 № 337 «О Порядке рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на министра экономического развития Ростовской области Папушенко М.В.

Губернатор  
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит  
министерство экономического  
развития Ростовской области

Приложение  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 03.09.2024 № 580

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. Реализация механизма обратной связи осуществляется с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее, соответственно, – ПОС, единый портал).

Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:  
единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – организационная структура, формируемая в Ростовской области на базе министерства экономического развития Ростовской области, выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – единый центр);

субъекты инвестиционной и предпринимательской 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);

координатор – должностное лицо, уполномоченное министерством экономического развития Ростовской области осуществлять прием поступивших обращений на рассмотрение или их отклонение, организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между исполнителями;

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 через каналы обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

исполнитель – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Ростовской области, исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления (далее – органы власти), институты развития, ресурсоснабжающие организации, иные организации (далее – организации), ответственные 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 Ростовской области, изменение

правоприменительной практики исполнительных органов Ростовской области, распространение информации о способах их решения.

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

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

1.5.1. Создание в Ростовской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию органов власти и заявителей.

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

## 2. Регламент функционирования единого центра

### 2.1. Функции единого центра:

2.1.1. Прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение.

2.1.2. Контроль за исполнением установленных сроков подготовки ответов на обращения исполнителями.

2.1.3. Выявление системных вопросов.

2.1.4. Выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по сопровождению инвестиционных проектов на территории Ростовской области при Совете по инвестициям при Губернаторе Ростовской области («Центр содействия инвесторам»), утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 14.11.2011 № 128 «О Совете по инвестициям при Губернаторе Ростовской области» (далее – рабочая группа).

2.1.5. Формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора.

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

2.2. Куратором единого центра является первый заместитель Губернатора Ростовской области, в ведении которого находятся вопросы экономического развития Ростовской области, развития инвестиционной и инновационной деятельности, международного и межрегионального сотрудничества, имущественных и земельных отношений, торговой деятельности (далее – Куратор единого центра).

2.3. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Ростовской области.

2.4. Руководителем единого центра является заместитель министра экономического развития Ростовской области, ответственный за вопросы развития и поддержки предпринимательства, инвестиционной политики (далее – Руководитель единого центра).

2.5. Руководитель единого центра:

2.5.1. Обеспечивает общую координацию деятельности единого центра.

2.5.2. Обеспечивает операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком.

2.5.3. Обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

2.5.4. Представляет по согласованию с министром экономического развития Ростовской области Куратору единого центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах.

2.6. При обработке обращений в соответствии с настоящим Порядком используется классификатор, разработанный Министерством экономического развития Российской Федерации.

2.7. Перечень исполнителей, ответственных за обработку обращений, по каждой категории классификатора, утверждается протоколом заседания Совета по инвестициям при Губернаторе Ростовской области (далее – Совет).

2.8. Рабочая группа рассматривает:

«консультации» и «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

«проблемы»;

системные вопросы;

причины низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений.

### 3. Этапы процесса обработки обращений

3.1. Процесс обработки обращений осуществляется в два этапа: модерация, координация.

3.2. На этапе модерации координатор выполняет одно из следующих действий:

отклонение обращения;

принятие обращения в работу.

В случае принятия обращения в работу координатор в соответствии с классификатором определяет категорию и подкатеорию обращения (если они не указаны заявителем) или изменяет категорию и подкатеорию обращения (если они указаны заявителем неверно).

3.3. Координатор при поступлении обращения проверяет реквизиты его регистрации (номер документа и дату регистрации), а в случае их отсутствия заполняет соответствующую информацию в карточке обращения.

3.4. На этапе координации координатор выполняет одно из следующих действий:

назначает исполнителя;  
принимает обращение в работу.

В случае принятия обращения в работу, координатор выполняет функцию исполнителя по принятому обращению.

#### 4. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

4.1. В качестве СПО в целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи используется ПОС, обладающая следующими характеристиками:

осуществление доступа к ПОС путем авторизации в личном кабинете на едином портале посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

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 федеральным, областным законодательством;

присвоение статусов обращений: «Обращение поступило на модерацию», «Обращение отклонено (с указанием причины)», «Обращение передано на исполнение», «Обращение перенаправлено», «Обращение взято в работу», «Обращение рассмотрено», «Срок обработки обращения перенесен» и направление соответствующих уведомлений о ходе их обработки заявителю;

возможность выбора одного из типов ответа на обращение: «Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»;

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

#### 5. Каналы обратной связи

5.1. Каналами обратной связи являются:

5.1.1. Виджеты, размещенные на:

официальном сайте Правительства Ростовской области в разделе «Экономика/инвестиции» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

официальных сайтах исполнительных органов Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

инвестиционном портале Ростовской области (<https://invest-don.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

портале поддержки малого и среднего бизнеса Ростовской области (<https://mbrostov.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.1.2. Телефон «горячей линии» центра «Мой бизнес», размещенный на портале поддержки малого и среднего бизнеса Ростовской области (<https://mbrostov.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 6. Порядок и сроки рассмотрения «консультаций» и «помощи»

6.1. 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.

6.2. Исполнителю рекомендуется:

6.2.1. При поступлении «консультации» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – представить ответ в письменной форме в течение 3 календарных дней со дня ее поступления на исполнение.

6.2.2. При поступлении «помощи» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получить необходимые сведения от органов власти и организаций – подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю.

6.3. Исполнителю рекомендуется вносить данные по итогам рассмотренных «консультаций» и «помощи» в СПО в сроки, не превышающие установленные пунктом 6.1 настоящего раздела.

6.4. При предоставлении устных разъяснений рекомендуется в течение 5 календарных дней со дня поступления «консультации» сделать соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

6.5. При подготовке ответа на обращение в ПОС исполнитель должен: выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»);

сформировать текст ответа заявителю;

прикрепить файлы, прилагаемые к ответу (при наличии);

добавить комментарий к ответу (в случае необходимости);

прикрепить (при наличии) подтверждающие файлы к комментарию, которые предназначены для Руководителя единого центра и не направляются в ответе заявителю.

6.6. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» исполнитель направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и вносит информацию, полученную от заявителя в СПО (далее – удовлетворенность разъяснениями).

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

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

6.6.3. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС рекомендуется обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение.

6.6.4. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в СПО используется 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.

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

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

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

6.7. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» рекомендуется рассматривать «консультации» и «помощь»:

6.7.1. Поступившие на повторное рассмотрение.

6.7.2. Поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Ростовской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Ростовской области.

6.7.3. По вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности.

6.8. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», рекомендуется рассмотреть вопрос на заседании рабочей группы.

## 7. Порядок и сроки рассмотрения «проблем» и системных вопросов

7.1. Руководитель единого центра по согласованию с министром экономического развития Ростовской области доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.



7.2. 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 министром экономического развития Ростовской области и председателем рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

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

ведет протокол заседания рабочей группы (далее – протокол);

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

вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании рабочей группы в СПО.

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

7.4. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

7.5. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым (далее – решение по обращению).

7.6. Заявитель вправе направить обращение Куратору единого центра в случае несогласия с решением по обращению.

7.7. В случае если заявителем не представлена позиция на решение по обращению в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола, обращение считается закрытым.

7.8. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, его рекомендуется выносить на рассмотрение Совета.

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

7.10. Информация об оценках ответов на обращения, поставленных заявителями, формируется в ПОС автоматически.

7.11. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено.

7.12. Информация по итогам рассмотрения обращения на рабочей группе или Совете вносится в СПО.

## 8. Оценка эффективности механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

8.2. Руководитель единого центра ежеквартально (начиная с 2025 года за IV квартал 2024 г.) в срок до 20-го числа месяца, следующего за отчетным

кварталом по согласованию с министром экономического развития Ростовской области направляет отчет Куратору единого центра. Куратор единого центра ежеквартально, в срок до 25-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом – Губернатору Ростовской области.

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

8.4. В отчете отражается информация о «консультациях», «помощи» и «проблемах», а также включаются следующие показатели:

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;

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 выявленных и решенных системных вопросов;

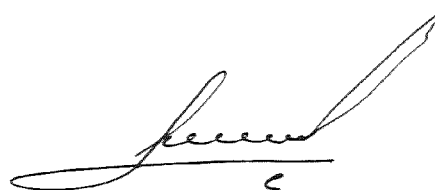
количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в порядке, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок;

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.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин

Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений  
субъектов предпринимательской  
и инвестиционной деятельности  
в Ростовской области

ОТЧЕТ

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

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	2	3	4		5		6	
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 выявленных и решенных системных вопросов							

1	2	3	4	5	6
7.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, 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				

Дата составления отчета: \_\_\_\_\_

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