



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 марта 2025 г. № 100

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Рязанской области, руководствуясь 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 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), Правительство Рязанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Рязанской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Рязанской области.

Губернатор Рязанской области



П.В. Малков

**ПОРЯДОК**  
формирования механизма обратной связи с субъектами  
инвестиционной и предпринимательской  
деятельности в Рязанской области

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан 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 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения и регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Рязанской области посредством механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Рязанской области (далее именуется – механизм обратной связи).

2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Рязанской области.

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

создание в Рязанской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Рязанской области, исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления Рязанской области и субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности;

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

4. Реализация механизма обратной связи осуществляется с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной

информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – организационная структура, формируемая на базе Центра управления региона в Рязанской области (далее – ЦУР, 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 на территории Рязанской области (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, определенный в соответствии с Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591, – 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), 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 порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

исполнитель – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Рязанской области, исполнительные органы Рязанской области, органы местного самоуправления Рязанской области (далее – органы власти), Акционерное общество «Корпорация развития Рязанской области», автономная некоммерческая организация «Агентство развития бизнеса Рязанской области», ресурсоснабжающие организации, иные организации (далее – организации), ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление на них ответов;

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;

обращения с использованием ПОС:

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

## 2. Регламент функционирования единого центра

### 1. Функции единого центра:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за нарушением установленных сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;
- выявление системных вопросов;
- 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 причин низкой удовлетворенности ответов на обращения для рассмотрения на заседаниях рабочей группы при Инвестиционном комитете Рязанской области (далее соответственно – рабочая группа, Комитет);
- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

2. Куратором единого центра является первый заместитель Председателя Правительства Рязанской области.

3. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Рязанской области.

4. Руководство единым центром осуществляется руководителем ЦУРа.

5. Руководитель единого центра:

- обеспечивает общую координацию деятельности единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- представляет 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.

### 3. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

В качестве специализированного программного обеспечения механизма обратной связи используется ПОС.

### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором.

2. Обращения автоматически регистрируются на ПОС с присвоением одного из следующих типов:

- «консультация»;
- «помощь»;
- «проблема».

3. Обращение в день регистрации на ПОС автоматически направляется на рассмотрение исполнителю в рамках установленной компетенции. Датой регистрации обращения является дата формирования обращения посредством ПОС.

Срок рассмотрения обращения «консультация» – до 5 календарных дней с даты автоматической регистрации на ПОС, обращения «помощь» – до 10 календарных дней с даты автоматической регистрации на ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Исполнителю:

- при поступлении обращения «консультация» в день поступления обращения связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету обращения, а при невозможности предоставления устных разъяснений представить ответ в письменной форме посредством ПОС в срок, предусмотренный абзацем вторым пункта 3 настоящего раздела;
- при поступлении обращения «помощь» в день поступления обращения связаться с заявителем для получения дополнительных

материалов по предмету обращения, получить необходимые сведения от органов власти и организаций, подготовить ответ в письменном (электронном) виде и представить ответ в письменной форме посредством ПОС в срок, предусмотренный абзацем вторым пункта 3 настоящего раздела.

5. Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных обращений в ПОС в сроки, не превышающие сроки, установленные пунктом 3 настоящего раздела.

6. При предоставлении устных разъяснений исполнитель в течение 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения «консультация» в ПОС делает соответствующую отметку в ПОС, указав в комментарии (тексте) ответа заявителю результаты проведенной консультации.

7. При подготовке ответа на обращение в ПОС исполнитель:

- выбирает один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»);
- формирует текст ответа заявителю;
- прикрепляет файлы, прилагаемые к ответу (при наличии);
- добавляет комментарий к ответу (в случае необходимости).

8. По итогам предоставления разъяснений по обращению «консультация» или «помощь» исполнитель направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по обращению «консультация» или «помощь» и вносит информацию, полученную от заявителя в ПОС (далее – удовлетворенность разъяснениями).

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.

Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС в срок до 5 календарных дней с даты получения ответа посредством ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение в порядке, предусмотренном пунктами 3, 4 настоящего раздела.

В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС 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 с даты автоматической регистрации на ПОС.

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

В случае если по обращению отсутствует оценка, не получена неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное

рассмотрение в ПОС, обращение «консультация» или «помощь» считается закрытым.

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

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих инвестиционный проект на территории Рязанской области или планирующих его реализацию в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Рязанской области, утвержденной распоряжением Губернатора Рязанской области от 16 марта 2022 г. № 91-рг;
- по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности.

10. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или «помощь», обращение рассматривается на заседании рабочей группы.

11. Руководитель единого центра в срок не позднее 2 рабочих дней с даты получения посредством ПОС информации о неудовлетворительной оценке по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или «помощь» доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы. Заседание рабочей группы проводится в порядке, установленном распоряжением Правительства Рязанской области от 16 марта 2022 г. № 122-р.

12. Заявитель вправе принять участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «консультация» или «помощь».

13. Решение рабочей группы оформляется протоколом заседания рабочей группы, который подписывается председателем рабочей группы не позднее 1 рабочего дня с даты проведения заседания рабочей группы.

Выписка из протокола доводится до заявителя единым центром посредством ПОС не позднее 1 рабочего дня с даты подписания протокола заседания рабочей группы.

14. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение считается закрытым (далее – решение по обращению «консультация» или «помощь»).

15. Заявитель вправе направить посредством ПОС обращение Куратору единого центра в случае несогласия с решением по обращению «консультация» или «помощь» в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы.

16. В случае если заявителем не направлено обращение о несогласии с решением по обращению «консультация» или «помощь» в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заявителю, указанное обращение считается закрытым.

17. В случае если обращение «консультация» или «помощь» не закрыто по итогам заседания рабочей группы, указанное обращение выносится на

рассмотрение Комитета в порядке, установленном распоряжением Правительства Рязанской области от 16 марта 2022 г. № 122-р.

18. Информация о решении Комитета по обращению «консультация» или «помощь» вносится в ПОС и направляется заявителю посредством ПОС не позднее 3 календарных дней с даты вынесения решения Комитета по указанному обращению заявителя.

19. Срок рассмотрения обращения «проблема» и системного вопроса (далее – обращение «проблема») – до 30 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения «проблема» в ПОС.

20. Руководитель единого центра доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы в срок не позднее 2 рабочих дней с даты автоматической регистрации обращения «проблема» в ПОС.

21. Заявитель вправе принять участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблема».

22. Решение рабочей группы оформляется протоколом заседания рабочей группы, который подписывается председателем рабочей группы не позднее 1 рабочего дня с даты проведения заседания рабочей группы.

Выписка из протокола доводится до заявителя единым центром посредством ПОС не позднее 1 рабочего дня с даты подписания протокола заседания рабочей группы.

23. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение «проблема» считается закрытым (далее – решение по обращению «проблема»).

24. Заявитель вправе направить посредством ПОС обращение Куратору единого центра в случае несогласия с решением по обращению «проблема» в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы.

25. В случае если заявителем не направлено обращение о несогласии с решением по обращению «проблема» в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола, обращение «проблема» считается закрытым.

26. В случае если обращение «проблема» не закрыто по итогам заседания рабочей группы, указанное обращение выносится на рассмотрение Комитета в порядке, установленном распоряжением Правительства Рязанской области от 16 марта 2022 г. № 122-р.

27. Информация о решении Комитета по обращению «проблема» вносится в ПОС и направляется заявителю посредством ПОС не позднее 3 календарных дней с даты вынесения решения Комитета по указанному обращению заявителя.

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

29. Повторное обращение заявителя по тому же обращению в рабочую группу не предусмотрено.



30. Информация по итогам рассмотрения обращения на рабочей группе или Комитете вносится в ПОС не позднее 3 календарных дней с даты рассмотрения обращения.

## 5. Каналы обратной связи

1. В качестве каналов обратной связи используются формы обратной связи, размещенные на сайтах министерства экономического развития Рязанской области (<https://mineconom.ryazan.gov.ru>), комитета инвестиций и туризма Рязанской области (<https://investturkom.ryazan.gov.ru>), система обратной связи инвестиционного портала Рязанской области (<https://investryazan.ru/ru>), телефон «горячей линии», размещенный на сайтах Акционерного общества «Корпорация развития Рязанской области» (<https://investryazan.ru/ru>), автономной некоммерческой организации «Агентство развития бизнеса Рязанской области» (<https://agency62.ru>), иные каналы обратной связи Рязанской области, предназначенные для приема обращений.

2. Сводную информацию по обращениям, связанным с осуществлением инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, поступившую по каналам обратной связи, указанным в пункте 1 настоящего раздела, исполнители, по компетенции которых поступило и рассмотрено обращение заявителя, ежеквартально в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляют в единый центр по форме, установленной единым центром, в целях формирования отчета по обращениям заявителей с целью оценки эффективности реализации механизма обратной связи (далее – отчет).

## 6. Оценка эффективности механизма обратной связи

1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи с учетом отчетов, предусмотренных пунктом 2 раздела 5 «Каналы обратной связи» настоящего Порядка, единым центром формируется сводный отчет об обращении субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – сводный отчет) по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

2. Руководитель единого центра ежеквартально в срок до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет сводный отчет Куратору единого центра. Куратор единого центра ежеквартально в срок до 25-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет сводный отчет Губернатору Рязанской области.

3. Источником информации для подготовки сводного отчета являются данные единого центра, а также данные, полученные от исполнителей, по компетенции которых поступили обращения по каналам обратной связи и которыми рассмотрены обращения заявителя.

Приложение  
к Порядку формирования механизма  
обратной связи с субъектами  
инвестиционной и предпринимательской  
деятельности в Рязанской области

### СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (далее соответственно – отчет, отчетный период)

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
			количество	доля		
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					

1	2	3		4		5		6	
		количество	содержание	количество	содержание	количество	содержание	количество	содержание
6.	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов								
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)	первичные	повторные	первичные	повторные	первичные	повторные	первичные	повторные
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  
 в Рязанской области: \_\_\_\_\_