



«Зарегистрирован»
№ МЭР-24-233
04.10.2024

**МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ИНВЕСТИЦИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 04.10.2024 № 233

Об утверждении регламента обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Самарской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации

В соответствии с типовым регламентом обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Российской Федерации, направленным Министерством экономического развития Российской Федерации письмом от 09.07.2024 № 24048-МК/Д28и, а также в целях организации работы по обработке обращений внешних пользователей инвестиционной карты Самарской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Самарской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации.
2. Разместить настоящий приказ на сайте министерства экономического развития и инвестиций Самарской области.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на временно исполняющего обязанности заместителя министра экономического развития и инвестиций Самарской области Ильметова Алексея Ивановича.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Врио министра

Д.Ю.Богданов

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства экономического
развития и инвестиций Самарской области
от 04.10.2024 № 233

РЕГЛАМЕНТ
обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты
Самарской области, размещенной на инвестиционной карте
Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Регламент обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Самарской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации (далее – Регламент), определяет порядок обработки обращений, поступающих от внешних пользователей инвестиционной карты Самарской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации (далее – обращение, инвестиционная карта), с целью получения информации об инвестиционных возможностях Самарской области, получения информации об инвестиционных площадках в Самарской области, запроса на размещение частной инвестиционной площадки на инвестиционной карте, направления сообщения об ошибке в данных Самарской области на инвестиционной карте.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

а) «внешний пользователь» – субъект инвестиционной деятельности, субъект малого и среднего предпринимательства, индивидуальный предприниматель, осуществляющие поиск и подбор площадки (земельного участка, здания, помещения) для целей, связанных с инвестиционной деятельностью и (или) ведением хозяйственной деятельности на территории Самарской области;

б) «внутренний пользователь» – должностные лица органа исполнительной власти Самарской области и (или) иных организаций

Самарской области, ответственные за обработку, подготовку и направление ответов на обращения, сотрудники Министерства экономического развития Российской Федерации, осуществляющие оценку качества и сроков обработки обращений внешних пользователей, а также рассмотрение повторных обращений.

1.3. Министерство экономического развития и инвестиций Самарской области (далее – министерство):

осуществляет назначение ответственных сотрудников и наделение их пользовательскими ролями администратора и сотрудника, ответственного за обработку обращений;

осуществляет полномочия по контролю соблюдения сроков обработки обращений, поступающих в адрес Самарской области.

1.4. Должностные лица органа исполнительной власти Самарской области и (или) иных организаций Самарской области:

осуществляют взаимодействие с органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления Самарской области, ресурсоснабжающими организациями и иными организациями Самарской области в рамках обработки обращений;

осуществляют взаимодействие с Министерством экономического развития Российской Федерации по рассмотрению повторных обращений.

1.5. Направление и обработка обращений осуществляется с использованием сервисов и интерфейса личного кабинета инвестиционной карты.

1.6. Обработка обращений осуществляется с соблюдением законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан и законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

2. Порядок и сроки обработки обращений

2.1. Обработка обращений осуществляется в личном кабинете внутреннего пользователя инвестиционной карты.

Доступ в личный кабинет внутреннего пользователя инвестиционной карты осуществляется посредством регистрации внутренних пользователей инвестиционной карты в государственной информационной системе «Экономика».

2.2. Должностные лица органа исполнительной власти Самарской области и (или) иных организаций Самарской области в течение 5 рабочих дней со дня наделения их пользовательскими ролями администратора и сотрудника, ответственного за обработку обращений (далее – администратор, сотрудник соответственно), обеспечивают регистрацию и получение доступа в личный кабинет внутреннего пользователя инвестиционной карты в соответствии с пользовательскими ролями.

2.3. Администратор обеспечивает:

- а) мониторинг всех обращений, поступивших в Самарскую область;
- б) контроль соблюдения сроков обработки обращений и качества ответов на обращения, подготовленных сотрудником;
- в) назначение и переназначение сотрудников;
- г) взаимодействие с внутренними пользователями Министерства экономического развития Российской Федерации по рассмотрению повторных обращений.

2.4. Сотрудник обеспечивает:

- а) подготовку ответов на обращения;
- б) взаимодействие с внешним пользователем при наличии вопросов, связанных с подготовкой ответа на обращение, в том числе посредством направления уточняющего запроса внешнему пользователю;
- в) взаимодействие с органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления Самарской области,

ресурсоснабжающими организациями и иными организациями Самарской области в рамках подготовки ответов на обращения.

2.5. По решению администратора функциональные задачи сотрудника может выполнять администратор.

2.6. Подготовка и направление ответов на обращения осуществляется с соблюдением следующих сроков:

а) 3 рабочих дня – для обращений на получение инвестиционной площадки;

б) 10 рабочих дней – для обращений по запросу дополнительной информации;

в) 10 рабочих дней – для обращений по запросу на размещение частной инвестиционной площадки на инвестиционной карте;

г) 10 рабочих дней – для обращений с сообщением об ошибке в данных на инвестиционной карте.

2.7. При поступлении нового обращения администратор в течение 1 рабочего дня с даты автоматической регистрации обращения в личном кабинете инвестиционной карты назначает сотрудника или принимает решение о самостоятельной обработке обращения без назначения сотрудника.

2.8. Администратор в период срока обработки обращения, указанного в пункте 2.6 Регламента, может переназначить сотрудника, если это не приведет к нарушению срока подготовки ответа на обращение.

2.9. При поступлении задания от администратора сотрудник осуществляет подготовку проекта ответа на обращение.

2.10. Администратор и сотрудник могут направить уточняющий запрос внешнему пользователю.

При направлении уточняющего запроса внешнему пользователю администратором или сотрудником срок подготовки ответа на обращение автоматически продлевается на 3 рабочих дня с даты регистрации обращения в личном кабинете инвестиционной карты.

В случае если администратором или сотрудником не был получен ответ внешнего пользователя на уточняющий запрос такое обращение автоматически закрывается.

Внешнему пользователю направляется ответ о закрытии обращения в связи с отсутствием ответа на уточняющий запрос администратора или сотрудника.

2.11. Сотрудник направляет проект ответа на обращение администратору для согласования.

2.12. Администратор может наделить сотрудника правами направления ответов на обращения без согласования с администратором.

2.13. В случае отсутствия замечаний к проекту ответа на обращение администратор согласовывает и направляет ответ на обращение внешнему пользователю.

При наличии замечаний к проекту ответа на обращение администратор направляет проект ответа на обращение сотруднику на доработку.

При поступлении проекта ответа на доработку сотрудник в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа на доработку вносит изменения в проект ответа на обращение и направляет его на повторное согласование администратору.

Изменения в проект ответа на обращение вносятся сотрудником в пределах срока направления ответа на обращение, установленного пунктом 2.6 Регламента.