



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

26.08.2024

г. Тамбов

№ 39

**Об утверждении Регламента обработки обращений внешних
пользователей инвестиционной карты Тамбовской области, размещенной
на инвестиционной карте Российской Федерации**

В целях дальнейшего развития инвестиционной карты Тамбовской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Тамбовской области, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации, согласно приложению.

2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru), на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru) и разместить на официальном сайте министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.министра экономической и инвестиционной
политики Тамбовской области

В.А.Иванов

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН

приказом министерства экономической и
инвестиционной политики
Тамбовской области

от 26.08.2024 №39

Регламент
обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты
Тамбовской области, размещенной на инвестиционной карте
Российской Федерации
(далее - Регламент)

1. Общие положения

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

1.2. Регламент разработан с учетом Методических рекомендаций по формированию инвестиционной карты субъекта Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)».

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия:

1) 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 Тамбовской области;

2) внутренний пользователь - должностные лица министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской 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.

1.4. Министерство экономической и инвестиционной политики Тамбовской области:

осуществляет назначение ответственных должностных лиц и наделение их пользовательскими ролями администратора и сотрудника, ответственными за обработку обращений, осуществляет полномочия по контролю соблюдения сроков обработки обращений, поступающих в адрес министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области;

осуществляет взаимодействие с исполнительными органами Тамбовской области, органами местного самоуправления, ресурсоснабжающими организациями и управляющими компаниями промышленных парков, технопарков (при наличии) по подготовке ответов на обращения;

осуществляет 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 министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего приказа министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области о назначении таких лиц ответственными за обработку обращений осуществляют регистрацию и получение доступа в личный кабинет внутреннего пользователя инвестиционной карты в соответствии с пользовательскими ролями администратора и сотрудника (далее – администратор и сотрудник соответственно).

2.3. Администратор обеспечивает:

- 1) мониторинг всех обращений;
- 2) контроль соблюдения сроков обработки обращений и качества ответов на обращения, подготовленных сотрудником;

3) назначение и переназначение сотрудников, ответственных за подготовку ответов на обращения;

4) взаимодействие с внутренними пользователями Министерства экономического развития Российской Федерации по рассмотрению повторных обращений.

2.4. Сотрудник обеспечивает:

1) подготовку ответов на обращения;

2) взаимодействие с внешним пользователем при наличии вопросов, связанных с подготовкой ответа на обращение, в том числе посредством направления уточняющего запроса внешнему пользователю.

2.5. По решению министерства экономической и инвестиционной политики Тамбовской области функциональные задачи сотрудника может выполнять администратор.

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

1) 3 рабочих дня – для обращений на получение инвестиционной площадки;

2) 10 рабочих дней – для обращений по запросу дополнительной информации;

3) 10 рабочих дней – для обращений по запросу на размещение частной инвестиционной площадки на инвестиционной карте;

4) 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 ответственного сотрудника за обработку и подготовку ответа на обращение или принимает решение о самостоятельной обработке и подготовке ответа на обращение без назначения ответственного сотрудника.

2.8. Администратор в период срока обработки и направления ответа на обращение, указанный в пункте 2.6 раздела 2 Регламента, может переназначить ответственного сотрудника за обработку и подготовку ответа на обращение, 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 сотруднику проект ответа на обращение 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 раздела 2 Регламента.