

№ 206005-2024-7145
от 29.08.2024

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 августа 2024 года № 594

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной деятельности Ленинградской области

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

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной деятельности Ленинградской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Ленинградской области – председателя комитета экономического развития и инвестиционной деятельности.

3. Настоящее постановление вступает в силу с даты официального опубликования.

Губернатор
Ленинградской области



А. Дрозденко

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Ленинградской области
от 29 августа 2024 года № 594
(приложение)

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной деятельности Ленинградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с обработкой обращений субъектов инвестиционной деятельности Ленинградской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации ("Региональный инвестиционный стандарт") в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной деятельности Ленинградской области.

1.2. В настоящем Порядке под субъектами инвестиционной деятельности понимаются граждане Российской Федерации и юридические лица любых организационно-правовых форм, занимающиеся и (или) планирующие заниматься инвестиционной деятельностью на территории Ленинградской области (далее – заявители).

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:
обращение – информация об имеющихся вопросах и (или) проблемах, связанных с осуществлением инвестиционной деятельности на территории Ленинградской области, поступившая от заявителя в виде электронного документа посредством специализированного программного обеспечения механизма обратной связи, позволяющего повысить эффективность взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности Ленинградской области с государственным казенным учреждением "Агентство экономического развития Ленинградской области" (далее – ГКУ "АЭРЛО"), органами исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ) и организациями Ленинградской области, учредителем которых является Ленинградская область (далее – Организация), не являющаяся обращением в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

обработка обращений – прием, регистрация, маршрутизация и рассмотрение обращений с подготовкой и направлением ответов на обращения, поступающие от заявителей;

механизм обратной связи – коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников инвестиционной деятельности Ленинградской области по обработке обращений. Механизм обратной связи является элементом системы "Зеленый коридор", внедренной и работающей в Ленинградской области в соответствии с постановлениями Правительства Ленинградской области от 23 ноября 2022 года № 846 "О специализированной организации Ленинградской области по работе по системе "Зеленый коридор" и от 12 декабря 2022 года № 910 "Об утверждении Регламента взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области и организаций", учредителем которых является Ленинградская область, по системе "Зеленый коридор";

единый центр обратной связи – формируется на базе ГКУ "АЭРЛО" (далее – единый центр) с использованием программного обеспечения, реализованного на специализированном интернет-сайте Ленинградской области "Инвестиционный портал Ленинградской области" (<https://lenoblinvest.ru>);

канал обратной связи – источник, посредством которого заявители могут направлять обращения;

оператор – работник ГКУ "АЭРЛО", осуществляющий обработку обращений;

классификатор обращений – система категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор);

обращение "консультация" – обращение заявителя по вопросам инвестиционной деятельности, не требующее изучения документов, предоставленных заявителем и (или) дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителю разъяснений (далее – "консультация");

обращение "проблема" – обращение заявителя, из содержания которого следует, что его права и законные интересы в сфере инвестиционной деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – "проблема");

обращение "помощь" – обращение, требующее совершения для его рассмотрения разрешения необходимых действий оператором, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов по компетенции в соответствующие органы государственной власти и (или) организации в целях принятия решения по обращению 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, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Ленинградской области, распространение информации о способах его решения.

1.4. Целями реализации механизма обратной связи являются:
сокращение сроков рассмотрения и повышение качества ответов, направляемых на обращения в сфере инвестиционной деятельности;
установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной деятельности в Ленинградской области, для их дальнейшего решения и предупреждения.

1.5. Каналом обратной связи и специализированным программным обеспечением механизма обратной связи является CRM-система "Личный кабинет инвестора" на специализированном интернет-сайте Ленинградской области "Инвестиционный портал Ленинградской области" (www.lenoblinvest.ru) (далее – ЛКИ).

2. Организация функционирования единого центра и ЛКИ

2.1. Функциями единого центра являются обработка обращений заявителей, выявление системных вопросов, выявление удовлетворенности заявителей полученными ответами, анализ причин повторных обращений и системных проблем, подготовка аналитических отчетов и информационных материалов по обращениям в ЛКИ.

Формирование функций механизма обратной связи осуществляется путем расширения функционала программного обеспечения ЛКИ.

2.2. ЛКИ, являясь "единым цифровым окном" для взаимодействия участников инвестиционной деятельности Ленинградской области, обеспечивает эффективную инфраструктуру поддержки субъектов инвестиционной деятельности Ленинградской области, позволяющую сократить сроки реализации инвестиционных проектов и повысить эффективность взаимодействия между ГКУ "АЭРЛО", ОИВ и Организациями, а также в соответствии с заключенными соглашениями и принятыми правовыми актами с органами местного самоуправления, ресурсоснабжающими организациями и иными уполномоченными организациями (далее – соглашение).

2.3. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Ленинградской области – председатель комитета экономического развития и инвестиционной деятельности (далее – Куратор).

2.3.1. Куратор обеспечивает:

контроль за реализацией в Ленинградской области механизма обратной связи;

организационно-техническое и финансовое сопровождение деятельности единого центра.

2.3.2. Заместителем Куратора является первый заместитель председателя комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области (далее – заместитель Куратора).

2.3.3. В период временного отсутствия Куратора его обязанности исполняет заместитель Куратора.

2.4. Руководителем единого центра является директор ГКУ "АЭРЛО" (далее – Руководитель).

Руководитель:

обеспечивает ежедневную оперативную деятельность единого центра и ЛКИ;

обеспечивает координацию деятельности единого центра и ЛКИ;

обеспечивает предоставление Куратору аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности единого центра и ЛКИ, в том числе по выявлению системных вопросов;

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

2.5. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности ЛКИ осуществляется в пределах средств областного бюджета Ленинградской области.

3. Порядок и сроки обработки обращений

3.1. Во исполнение функций единого центра ГКУ "АЭРЛО" осуществляет обработку обращений.

3.2. Автоматическая регистрация обращений, включая деление обращений на категории "консультация", "помощь", "проблема", и сохранение номера обращения, присвоенного при регистрации, при дальнейшей его маршрутизации реализуется посредством программного обеспечения ЛКИ.

3.3. Сроки обработки оператором обращений составляют для обращений "консультация" – не более пяти рабочих дней, для обращений "помощь" – не более 10 рабочих дней (за исключением случаев, когда действующим законодательством или соглашением предусмотрен иной срок для подготовки ответов по вопросам соответствующих обращений "консультация" и "помощь"), для обращений "проблема" – не более 20 рабочих дней.

3.4. Вход в ЛКИ для нового заявителя осуществляется путем его регистрации в ЛКИ (заполнения личных данных: фамилия, имя, отчество, почта, телефон). Единый центр при наличии возможности обеспечивает для заявителей вход в ЛКИ путем авторизации в личном кабинете на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)" посредством "Единой системы идентификации и аутентификации" после соответствующей доработки ЛКИ.

3.5. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

а) при поступлении обращения оператор присваивает обращению категорию: "консультация", "помощь", "проблема";

б) при наличии необходимых для ответа сведений и информации оператор готовит и направляет ответ заявителю по его обращению;

в) в случае если для подготовки ответа заявителю необходимо получение сведений (информации) (за исключением информации, которая согласно законодательству Российской Федерации отнесена к категории информации ограниченного доступа), оператор направляет соответствующие запросы в ОИВ, Организации и иные уполномоченные организации согласно компетенции (далее – запрос). Ответ на такое обращение готовится и направляется оператором после поступления ответа на запрос;

г) рассмотрение обращений "проблема" осуществляется в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

3.5.1. Распределение обращений, поступивших в ЛКИ от заявителя, между операторами осуществляется в срок не позднее следующего рабочего дня с даты поступления обращения.

3.5.2. Направление необходимых для ответа заявителю запросов в ОИВ, Организации и иные уполномоченные организации осуществляется оператором в срок не позднее третьего рабочего дня с даты поступления обращения.

3.5.3. При поступлении от ОИВ, Организации и (или) иной уполномоченной организации ответа на запрос заявителю направляется ответ по обращению в срок не позднее следующего рабочего дня с даты поступления ответа на запрос.

3.6. ОИВ и Организации при наличии запрашиваемой информации рассматривают обращения заявителя, поступающие посредством ЛКИ, в течение пяти рабочих дней со дня их регистрации.

При отсутствии в распоряжении ОИВ, Организации запрашиваемой информации и (или) при превышении срока подготовки ответа на запрос единого центра, ОИВ и (или) Организация не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации направляет в единый центр уведомление о превышении срока подготовки ответа на запрос с указанием даты направления ответа.

3.7. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, оператор переводит обращение в статус "отложено". При переводе обращения в статус "отложено" оператор указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок обращения в статусе "отложено" не может составлять более 30 календарных дней.

3.8. По итогам предоставления ответа на обращение и перехода обращения в статус "решено" заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленным ответом предлагается оценить работу по пятибалльной шкале от "1" до "5".

3.9. В случае если заявитель оценивает работу от "4" до "5" баллов, заявитель считается удовлетворенным разъяснениями, а обращение закрытым.

3.10. В случае если заявитель оценивает работу от "1" до "3" баллов, заявитель считается не удовлетворенным разъяснениями, и обращение

возвращается оператору на доработку – повторное рассмотрение в установленном порядке, а заявитель вправе направить дополнительные материалы для повторного рассмотрения оператором.

3.11. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям по категориям "консультация" и "помощь" рассматриваются обращения по категориям "консультация" и "помощь":

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию на территории Ленинградской области инвестиционных проектов в приоритетных отраслях экономики.

3.12. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения обращений по категориям "консультация" или "помощь", вопрос рассматривается на заседании Межведомственной рабочей группы по рассмотрению обращений в рамках Совета по улучшению инвестиционного климата в Ленинградской области, образованной распоряжением Комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области от 4 июля 2024 года № 105 (далее – Межведомственная рабочая группа).

3.13. На заседании Межведомственной рабочей группы рассматриваются:

обращения по категориям "консультация" и "помощь", по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

системные вопросы;

обращения по категории "проблема".

4. Рассмотрение обращений "проблема" и системных вопросов Межведомственной рабочей группой

4.1. При рассмотрении обращений по категории "проблема" Руководитель доводит до Куратора – председателя Межведомственной рабочей группы информацию о необходимости рассмотрения обращения и проведения заседания Межведомственной рабочей группы.

4.2. Заседания Межведомственной рабочей группы проводятся по необходимости с учетом сроков, установленных в соответствии с пунктами 3.3 и 3.7 настоящего Порядка.

4.3. Заявитель вправе принять участие в заседании Межведомственной рабочей группы для обсуждения его вопроса.

4.4. Решение Межведомственной рабочей группы оформляется протоколом (далее – протокол).

4.5. В течение трех рабочих дней с даты подписания протокола заседания Межведомственной рабочей группы информация об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов направляется заявителю с соблюдением положений пунктов 3.8 – 3.10 настоящего Порядка.

4.6. В случае если заявитель удовлетворен решением Межведомственной рабочей группы по своему обращению, обращение считается закрытым.

4.7. В случае если заявитель не удовлетворен решением по обращению, заявитель вправе направить обращение в Совет по улучшению инвестиционного климата в Ленинградской области, образованный распоряжением Губернатора Ленинградской области от 17 марта 2016 года № 147-рг (далее – Совет по улучшению инвестиционного климата в Ленинградской области).

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 рабочих дней с даты направления выписки из протокола, обращение считается закрытым.

Повторное рассмотрение обращений заявителей, по которым ранее был дан ответ, Межведомственной рабочей группой не осуществляется. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания Межведомственной рабочей группы или решение Межведомственной рабочей группы по системному вопросу не исполнено, то его рассмотрение Куратор выносит на ближайшее заседание Совета по улучшению инвестиционного климата в Ленинградской области.

4.8. Информацию по итогам рассмотрения обращения на заседании Межведомственной рабочей группы и заседании Совета по улучшению инвестиционного климата в Ленинградской области вносит оператор в ЛКИ в течение трех рабочих дней с даты подписания протокола.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности реализации в Ленинградской области механизма обратной связи формируется отчет. Источником информации для подготовки отчета являются данные ЛКИ.

5.2. Отчет представляется Руководителем Куратору в срок до последнего рабочего дня каждого месяца.

5.3. В отчете отражается информация об обращениях заявителей по категориям "консультация", "помощь" и "проблема" по следующим показателям:

- количество поступивших обращений за отчетный период;
- количество поступивших обращений за отчетный период в разрезе ОИВ, Организаций и иных уполномоченных организаций;
- 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 настоящем Порядке, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок;

количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных);

динамика по количеству поступивших обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом;

наиболее востребованные заявителями темы обращений.