



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

24.09.2024

№ 670-ПП

г. Екатеринбург

О формировании и развитии механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области

В целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») и 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)», Правительство Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1) Регламент функционирования Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области (прилагается);

2) Порядок рассмотрения обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Губернатора Свердловской области Д.А. Ионина.

3. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Губернатор
Свердловской области

Е.В. Куйвашев



УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Свердловской области
от 24.09.2024 № 670-ПП

«О формировании и развитии
механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной
и предпринимательской
деятельности
в Свердловской области»

РЕГЛАМЕНТ**функционирования Единого центра обработки обращений
субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Свердловской области****Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий регламент определяет функции, порядок рассмотрения и анализа Единым центром обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области (далее – Единый центр) обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – обращения (сообщения)), а также порядок взаимодействия Единого центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, институтами развития, ресурсоснабжающими организациями и иными органами (организациями).

2. Целью функционирования Единого центра является развитие механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области.

3. К настоящему регламенту не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Координацию деятельности Единого центра осуществляет Министерство инвестиций и развития Свердловской области.

Глава 2. Основные понятия

5. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

1) Единый центр – организационная структура, формируемая на базе Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства

(микрокредитной компании), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), и настоящим регламентом;

2) закрытие обращения (сообщения) – предоставление устного и (или) письменного ответа субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности, выявление удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности;

3) каналы обратной связи – источники, с помощью которых субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

4) исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Свердловской области, исполнительный орган государственной власти Свердловской области, орган местного самоуправления муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области (далее – органы власти), автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области», акционерное общество «Корпорация развития Среднего Урала», Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания), акционерное общество «Особая экономическая зона «Титановая долина», Фонд технологического развития промышленности Свердловской области, акционерное общество «Уральский университетский комплекс» (далее – институты развития), Единый центр, аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области, ресурсоснабжающие организации, иные органы (организации), наделенные в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи ролями «Координатор», «Руководитель», «Исполнитель», «Куратор», «Администратор личного кабинета организации», «Оператор приема обращений» и ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращений (сообщений), подготовку и направление на них ответов, а также регистрацию обращений (сообщений), поступивших через каналы обратной связи, и перенаправление по компетенции иным исполнителям;

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

6) Куратор – Заместитель Губернатора Свердловской области, координирующий вопросы реализации на территории Свердловской области единой государственной инвестиционной политики, направленной на создание благоприятных условий для осуществления предпринимательской деятельности, привлечение инвестиций, содействие развитию конкуренции;

7) обработка обращения (сообщения) – регистрация обращения (сообщения), маршрутизация обращения (сообщения) в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения (сообщения) по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа на обращение (сообщение);

8) механизм обратной связи – организационное, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия Единого центра и исполнителя по приему, обработке и закрытию обращений (сообщений) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях (сообщениях) за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим регламентом;

9) обращение (сообщение) «консультация» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности разъяснений (далее – «консультация»);

10) обращение (сообщение) «проблема» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, из содержания которого следует, что права и законные интересы субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – «проблема»);

11) обращение (сообщение) «помощь» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности документов и (или) направлению запросов в органы власти, институты развития, аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области, ресурсоснабжающие организации, иные органы (организации) в целях решения вопроса субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, за исключением «проблем» (далее – «помощь»);

12) руководитель Единого центра – директор Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании) или заместитель директора Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании), назначенный по решению директора Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании);

13) системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений (сообщений), решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов государственной власти Свердловской области и (или)

подготовка предложений по изменению законодательства Российской Федерации, распространение информации о способах их решения;

14) специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Глава 3. Функции Единого центра

6. Функции Единого центра:

1) прием обращений (сообщений), а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;

2) контроль за исполнением установленных настоящим регламентом сроков подготовки ответов на обращения (сообщения) исполнителями;

3) выявление системных вопросов и рассмотрение их на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Свердловской области (далее – рабочая группа), Инвестиционного комитета Свердловской области (в случае если системный вопрос относится к субъектам инвестиционной деятельности) или Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Свердловской области (в случае если системный вопрос относится к субъектам предпринимательской деятельности);

4) самостоятельное выявление удовлетворенности субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности полученным ответом на обращение (сообщение), анализ обращений (сообщений), получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на повторное рассмотрение, в том числе путем организации межведомственного информационного взаимодействия, включая выявление системных вопросов и рассмотрение их на заседаниях рабочей группы, Инвестиционного комитета Свердловской области (в случае если системный вопрос относится к субъектам инвестиционной деятельности) или Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Свердловской области (в случае если системный вопрос относится к субъектам предпринимательской деятельности);

5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

6) представление Куратору и Заместителю Министра инвестиций и развития Свердловской области, координирующим вопросы развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области, аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

7) анализ информации о рассмотренных обращениях (сообщениях) и подготовка отчетов, указанных в пунктах 9–11 настоящего регламента;

8) направление Куратору и Заместителю Министра инвестиций и развития Свердловской области, координирующим вопросы развития механизма обратной

связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области, информации для проведения заседаний рабочей группы;

9) регистрация обращений (сообщений) из социальных сетей «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также мессенджера «Телеграм» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», зафиксированных автоматизированной системой управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», во взаимодействии с отделом по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в системе обратной связи при предоставлении субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона и адреса электронной почты;

10) организация проведения социологических оффлайн- и онлайн-опросов, аналитических исследований с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

11) рейтингование исполнителей по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения (сообщения);

12) осуществление методологической поддержки исполнителя;

13) проведение обучения исполнителя работе со специализированным программным обеспечением механизма обратной связи, используемым для работы с обращениями (сообщениями);

14) проведение анализа причин низкой оценки удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности полученным ответом на обращение (сообщение) во взаимодействии с исполнителем и направление обращения (сообщения) на повторное рассмотрение исполнителю или предложения председателю рабочей группы о повторном рассмотрении обращения (сообщения) на заседании рабочей группы с учетом анализа причин низкой оценки удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности полученным ответом на обращение (сообщение);

15) обеспечение внесения в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи информации по итогам рассмотрения обращений (сообщений) на заседаниях Инвестиционного комитета Свердловской области или Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Свердловской области, рабочей группы, рабочей группы, созданной при Инвестиционном комитете Свердловской области или Совете по развитию малого и среднего предпринимательства в Свердловской области;

16) направление предложений по механизмам интеграции информационных систем Единого центра со специализированным программным обеспечением механизма обратной связи, внесение предложений по доработке и улучшению специализированного программного обеспечения механизма обратной связи.

7. Куратор:

1) осуществляет контроль за реализацией механизма обратной связи в Свердловской области;

2) представляет Губернатору Свердловской области отчет об обращениях (сообщениях) и доклад о деятельности рабочей группы.

8. Руководитель Единого центра:

- 1) обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;
- 2) обеспечивает ежедневную операционную деятельность Единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим регламентом;
- 3) направляет отчет об обращениях (сообщениях) Куратору.

Глава 4. Оценка эффективности реализации механизма обратной связи

9. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Свердловской области Единый центр формирует отчет об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему регламенту и готовит доклад о деятельности рабочей группы в порядке и сроки, установленные настоящим регламентом.

10. Руководитель Единого центра еженедельно направляет Куратору отчет об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему регламенту.

11. Руководитель Единого центра ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, осуществляет подготовку проекта отчета об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему регламенту для утверждения на заседании рабочей группы.

Куратор ежемесячно не позднее 15 рабочих дней с даты проведения заседания рабочей группы направляет в адрес Губернатора Свердловской области отчет об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и доклад о деятельности рабочей группы.

12. Источником информации для подготовки отчета об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности являются статистические данные по обращениям (сообщениям), формируемые в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи.

13. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи используются следующие показатели:

1) удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса.

Удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса оценивается как среднее значение оценок по закрытым обращениям (сообщениям) в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по «консультации», «помощи» и «проблеме»;

2) скорость рассмотрения обращений (сообщений).

Скорость рассмотрения обращений (сообщений) рассчитывается как отношение совокупности календарных дней по закрытым обращениям (сообщениям) в отчетном периоде, за исключением времени представления позиции субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности,

к общему количеству закрытых обращений (сообщений) в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по «консультации», «помощи» и «проблеме»;

3) доля отложенных обращений (сообщений), процентов.

Доля отложенных обращений (сообщений) рассчитывается как отношение количества обращений (сообщений), по которым в отчетном периоде установлен тип ответа «Отложено», к общему количеству обращений (сообщений) в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по «консультации», «помощи» и «проблеме»;

4) доля обращений (сообщений), по которым нарушен срок рассмотрения.

Доля обращений (сообщений), по которым нарушен срок рассмотрения, рассчитывается как отношение количества обращений, по которым нарушен срок рассмотрения таких обращений (сообщений), за исключением случаев установления типа ответа «Отложено», к общему количеству обращений (сообщений) в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по «консультации», «помощи» и «проблеме».

Приложение
к Регламенту функционирования
Единого центра обработки
обращений субъектов
инвестиционной
и предпринимательской
деятельности
в Свердловской области

Форма

УТВЕРЖДАЮ
Председатель рабочей группы по
рассмотрению обращений
(сообщений) субъектов
инвестиционной и
предпринимательской деятельности
при Инвестиционном комитете
Свердловской области

(фамилия, имя, отчество (при наличии))
« ____ » _____ 20__ года

ОТЧЕТ
об обращениях (сообщениях) субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности

Период: _____

Номер строки	Наименование показателя	Итого	Обращение (сообщение) «консультация»	Обращение (сообщение) «помощь»	Обращение (сообщение) «проблема»
1	2	3	4	5	6
1.	Показатели по обращениям (сообщениям) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности				
2.	Количество обращений (сообщений) за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
3.	Количество обращений (сообщений) за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				

1	2	3	4	5	6
4.	Количество ответов на обращения (сообщения) на дату составления отчета				
5.	Количество обращений (сообщений) в работе на дату составления отчета				
6.	Количество обращений (сообщений), направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений (сообщений) на дату составления отчета				
7.	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
8.	Количество обращений (сообщений), по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращения (сообщения) не рассмотрены в срок				
9.	Количество закрытых обращений (сообщений) за отчетный период (первичных и повторных)				
10.	Динамика по количеству обращений (сообщений) в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом*				
11.	Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности темы обращений (сообщений)				
12.	Оценка эффективности механизма обратной связи				
13.	Удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса, средняя оценка				
14.	Скорость рассмотрения обращений (сообщений), среднее время				

* Количество обращений (сообщений) в отчетном периоде к количеству обращений (сообщений) в периоде, предшествующем отчетному.

1	2	3	4	5	6
15.	Доля отложенных обращений (сообщений), процентов				
16.	Доля обращений (сообщений), по которым нарушен срок рассмотрения, процентов				

Дата составления отчета _____

Руководитель Единого центра обработки обращений
субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Свердловской области _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Свердловской области
от 24.09.2024 № 670-ПП
«О формировании и развитии
механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной
и предпринимательской
деятельности
в Свердловской области»

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области

1. Настоящий порядок устанавливает сроки и последовательность рассмотрения исполнителями обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – обращение (сообщение)) в Свердловской области.

2. В настоящем порядке используются следующие понятия:

1) Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Свердловской области (далее – Единый центр) – организационная структура, формируемая на базе Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), и настоящим регламентом;

2) закрытие обращения (сообщения) – предоставление устного и (или) письменного ответа субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности, выявление удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности;

3) каналы обратной связи – источники, с помощью которых субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности;

4) исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Свердловской области, исполнительный орган государственной власти Свердловской области, орган местного самоуправления муниципального образования, расположенного на территории Свердловской

области (далее – органы власти), автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области», акционерное общество «Корпорация развития Среднего Урала», Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания), акционерное общество «Особая экономическая зона «Титановая долина», Фонд технологического развития промышленности Свердловской области, акционерное общество «Уральский университетский комплекс» (далее – институты развития), Единый центр, аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области, ресурсоснабжающие организации, иные органы (организации), наделенные в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи ролями «Координатор», «Руководитель», «Исполнитель», «Куратор», «Администратор личного кабинета организации», «Оператор приема обращений» и ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения (сообщения), подготовку и направление на него ответа, а также регистрацию обращения (сообщения), поступившего через каналы обратной связи, и перенаправление по компетенции иным исполнителям;

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

6) Куратор – Заместитель Губернатора Свердловской области, координирующий вопросы реализации на территории Свердловской области единой государственной инвестиционной политики, направленной на создание благоприятных условий для осуществления предпринимательской деятельности, привлечение инвестиций, содействие развитию конкуренции;

7) обработка обращения (сообщения) – регистрация обращения (сообщения), маршрутизация обращения (сообщения) в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения (сообщения) по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа на обращение (сообщение);

8) механизм обратной связи – организационное, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия Единого центра и исполнителя по приему, обработке и закрытию обращений (сообщений) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях (сообщениях) за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим порядком;

9) обращение (сообщение) «консультация» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности разъяснений (далее – «консультация»);

10) обращение (сообщение) «проблема» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, из содержания которого следует, что права и законные интересы субъекта

инвестиционной и предпринимательской деятельности в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – «проблема»);

11) обращение (сообщение) «помощь» – обращение (сообщение) по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности документов и (или) направлению запросов в органы власти, институты развития, аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области, ресурсоснабжающие организации, иные органы (организации) в целях решения вопроса субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, за исключением «проблем» (далее – «помощь»);

12) руководитель Единого центра – директор Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании) или заместитель директора Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании), назначенный по решению директора Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микrokредитной компании);

13) специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Обращения (сообщения) поступают в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи автоматически в случае их направления через виджеты подачи сообщений специализированного программного обеспечения механизма обратной связи, размещенные на официальных сайтах и в социальных сетях органов власти, институтов развития, ресурсоснабжающих организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе».

4. Обращения (сообщения), поступившие через каналы обратной связи, указанные в приложении к настоящему порядку, регистрируются в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи соответствующим должностным лицом, наделенным ролью оператора приема обращений (сообщений), при указании субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона и адреса электронной почты в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения (сообщения).

5. Обращения (сообщения), зарегистрированные в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи в соответствии с пунктами 3 и 4 настоящего порядка, в день их регистрации в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи маршрутизируются исполнителям соответствующими должностными лицами, наделенными ролью оператора приема обращений (сообщений), с использованием функционала специализированного программного обеспечения механизма обратной связи по перенаправлению обращения (сообщения) в соответствии с классификатором.

6. Обращения (сообщения), поступившие в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи, подлежат рассмотрению исполнителем:

1) в течение 5 календарных дней, в случае если обращение (сообщение) относится к «консультации», за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области;

2) в течение 10 календарных дней, в случае если обращение (сообщение) относится к «помощи», за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области;

3) в течение 30 календарных дней, в случае если обращение (сообщение) относится к «проблеме», за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области.

В случае направления исполнителем запроса территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области, исполнительным органам государственной власти Свердловской области, органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, институтам развития, ресурсоснабжающим организациям и иным органам (организациям) о предоставлении информации, необходимой для подготовки ответа на обращение (сообщение), исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения (сообщения), но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения (сообщения) субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности с использованием функционала специализированного программного обеспечения механизма обратной связи и установлением типа ответа «Отложено».

7. В случае поступления «консультации» исполнитель обращается к субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности в письменной форме.

По итогам предоставления устных разъяснений исполнитель обеспечивает ввод информации о результатах рассмотрения «консультации» в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи.

В случае поступления «помощи» исполнитель при необходимости обращается к субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также запрашивает и получает необходимые сведения от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, институтов развития, ресурсоснабжающих организаций и иных органов (организаций) в целях подготовки ответа

в письменной или электронной форме и направления его субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности.

8. По итогам предоставления исполнителем разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» Единый центр направляет запрос субъекту инвестиционной и предпринимательской деятельности в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и вносит информацию, полученную от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности, в специализированное программное обеспечение механизма обратной связи.

9. В случае если ответ на обращение (сообщение) в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи получил от субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности оценку, равную «1», «2» или «3» (далее – низкая оценка удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности), Единый центр во взаимодействии с исполнителем проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности полученным ответом на обращение (сообщение). Если причиной низкой оценки удовлетворенности субъекта инвестиционной и предпринимательской деятельности послужило получение субъектом инвестиционной и предпринимательской деятельности ответа на обращение (сообщение), в котором не дан полный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы в обращении (сообщении), такое обращение (сообщение) направляется на повторное рассмотрение исполнителю. В случае если для рассмотрения обращения (сообщения) необходимо привлечение нескольких исполнителей и (или) в обращении (сообщении) содержатся вопросы, относящиеся к восстановлению, защите прав, свобод и иных законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, Единый центр направляет предложение председателю рабочей группы по рассмотрению обращений (сообщений) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Свердловской области (далее – рабочая группа) о необходимости повторного рассмотрения обращения (сообщения) на заседании рабочей группы.

10. В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности удовлетворен ответом на обращение (сообщение) по итогам «консультации» или «помощи», оценив полученный ответ на направленное обращение (сообщение) на «4» или «5», «консультация» или «помощь» считается закрытой.

В случае если обращение (сообщение) не возвращено на повторное рассмотрение в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

11. В приоритетном порядке исполнителем рассматриваются «консультация» и «помощь»:

- 1) поступившие на повторное рассмотрение;
- 2) поступившие от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, реализующих или планирующих реализацию инвестиционных проектов на территории Свердловской области в приоритетных отраслях

экономики, определенных в Инвестиционной декларации Свердловской области, утвержденной распоряжением Губернатора Свердловской области от 08.04.2022 № 69-РГ «Об утверждении Инвестиционной декларации Свердловской области и признании утратившим силу распоряжения Губернатора Свердловской области от 30.11.2012 № 480-РГ «Об одобрении Инвестиционной декларации Свердловской области», и (или) реализующих или планирующих реализацию инвестиционных проектов, включенных в перечень инвестиционных проектов, имеющих стратегическое значение для социально-экономического развития Свердловской области, формируемый в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционном комитете Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 25.02.2022 № 124-ПП «О создании Инвестиционного комитета Свердловской области и признании утратившим силу постановления Правительства Свердловской области от 31.08.2017 № 650-ПП «О создании Правительственной комиссии Свердловской области по рассмотрению проектов, реализуемых и (или) планируемых к реализации на территории Свердловской области в целях повышения инвестиционной привлекательности Свердловской области (проектного офиса)», и (или) находящихся на сопровождении по принципу «одного окна» у автономной некоммерческой организации «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области»;

3) по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и (или) прекращения их деятельности в будущем.

12. В случае если субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности не удовлетворен ответом по итогам повторного рассмотрения исполнителем «консультации» или «помощи», руководителем Единого центра направляется предложение Куратору о рассмотрении обращения (сообщения) на заседании рабочей группы.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
(сообщений) субъектов
инвестиционной
и предпринимательской
деятельности
в Свердловской области

СПИСОК
каналов обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности

Номер строки	Канал обратной связи	Исполнители, ответственные за регистрацию обращений (сообщений) в специализированном программном обеспечении механизма обратной связи
1	2	3
1.	Система «Инцидент Менеджмент»	отдел по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (по согласованию)
2.	Информационная система общего пользования (система «Электронная приемная») на официальном сайте Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (http://upravdel.midural.ru), официальные сайты, страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и адреса электронной почты исполнительных органов государственной власти Свердловской области, личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, проводимые исполнительными органами государственной власти Свердловской области	исполнительные органы государственной власти Свердловской области
3.	Ведомственная информационная система «Инвестиционный комплекс Свердловской области»	Министерство инвестиций и развития Свердловской области, автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области» (по согласованию)

1	2	3
4.	Официальный WEB-портал Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации по вопросам инвестиционной деятельности «Инвестиционный портал Свердловской области»	автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области» (по согласованию)
5.	«Горячая линия» Свердловского областного фонда поддержки предпринимательства (микрокредитной компании)	Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания) (по согласованию)
6.	Официальные страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», CRM-системы и личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, проводимые институтами развития и Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Свердловской области	автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области» (по согласованию), акционерное общество «Корпорация развития Среднего Урала» (по согласованию), Свердловский областной фонд поддержки предпринимательства (микрокредитная компания) (по согласованию), акционерное общество «Особая экономическая зона «Титановая долина» (по согласованию), Фонд технологического развития промышленности Свердловской области (по согласованию), акционерное общество «Уральский университетский комплекс» (по согласованию), аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Свердловской области (по согласованию)
7.	Официальные страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», CRM-системы и личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, проводимые территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области	территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области (по согласованию)
8.	Официальные страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», CRM-системы и личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, проводимые ресурсоснабжающими организациями, осуществляющими деятельность в Свердловской области	ресурсоснабжающие организации, осуществляющие деятельность в Свердловской области (по согласованию)