



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.10.2024 № 1025-п  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ярославской области

В соответствии с 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 ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ярославской области.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Ярославской области Хохрякова Д.С.
3. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Губернатор  
Ярославской области

М.Я. Евраев

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Ярославской области

от 02.10.2024 № 1025-п

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

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Ярославской области (далее – Порядок) определяет единые подходы к формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – субъекты) в Ярославской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»), предусмотренной приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)».

1.2. Понятия, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)».

2. Субъекты и инструменты механизма обратной связи с субъектами

2.1. Субъектами при формировании и развитии механизма обратной связи с субъектами (далее – механизм обратной связи) являются:

- заявитель – субъект, направивший обращение посредством каналов обратной связи;

- единый центр обработки обращений субъектов (далее – единый центр) – агентство развития Ярославской области, функции которого в соответствии с указом Губернатора Ярославской области от 16.03.2023 № 52 «Об утверждении инвестиционной декларации Ярославской области, о внесении изменений в указ Губернатора области от 15.03.2022 № 54 и признании утратившими силу отдельных указов Губернатора области» осуществляет акционерное общество «Корпорация развития Ярославской области»;

- исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Ярославской области, исполнительный орган Ярославской области, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области, агентство развития Ярославской области – акционерное общество «Корпорация развития Ярославской области», ресурсоснабжающая организация Ярославской области, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

- рабочая группа по рассмотрению обращений в рамках внедрения механизма обратной связи (далее – рабочая группа), положение и состав которой утверждаются протоколом заседания Совета по улучшению инвестиционного климата в Ярославской области.

2.2. Единый центр выполняет следующие функции:

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

- контроль за исполнением сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

- выявление системных вопросов работы механизма обратной связи;

- определение уровня 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 вопросов и рассмотрения на заседаниях рабочей группы;

- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов о работе механизма обратной связи.

2.3. В качестве специализированного программного обеспечения механизма обратной связи используется Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

2.4. В качестве каналов обратной связи используются формы обратной связи портала органов государственной власти Ярославской области, инвестиционного портала Ярославской области, а также иных ресурсов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в структуре которых предусмотрены разделы о приеме обращений для заявителей.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращение формируется заявителем посредством ПОС в соответствии с классификатором, определенным Министерством экономического развития Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития Российской Федерации.

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

- 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;

- 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;

- обращение «проблема» – обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены.

3.3. Обращение в момент регистрации на ПОС автоматически направляется на рассмотрение исполнителю в рамках установленной компетенции.

3.4. Сроки рассмотрения обращений исполнителями (за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Ярославской области):

- обращение «консультация» – не более 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС;

- обращение «помощь» – не более 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС;

- обращение «проблема» – не более 30 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС.

При наличии обстоятельств, требующих дополнительного изучения вопроса, изложенного в обращении, а также необходимости привлечения иных организаций к рассмотрению обращения срок рассмотрения обращения увеличивается на срок не более 30 календарных дней с даты окончания установленного срока, о чем заявитель в течение 1 календарного дня с момента увеличения срока информируется исполнителем посредством ПОС.

3.5. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям рассматриваются обращения:

- поступившие на повторное рассмотрение;

- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Ярославской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Ярославской области, утвержденной указом Губернатора Ярославской области от 16.03.2023 № 52 «Об утверждении инвестиционной декларации Ярославской области, о внесении изменений в указ Губернатора области от 15.03.2022 № 54 и признании утратившими силу отдельных указов Губернатора области»;

- поступившие в целях рассмотрения вопросов, связанных с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителя и (или) прекращения его деятельности в будущем.

3.6. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- «консультация» связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету обращения, а при отсутствии возможности предоставления устных разъяснений – готовит ответ в письменной форме;

- «помощь» или «проблема» связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения, а также получает необходимые сведения от органов власти и организаций для подготовки ответа в письменном (электронном) виде.

При предоставлении устных разъяснений заявителю исполнитель фиксирует результат предоставленных разъяснений посредством ПОС.

3.7. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок, указанный в пункте 3.4 данного раздела Порядка, фиксирует результат рассмотрения обращения, который автоматически направляется в адрес заявителя посредством ПОС.

3.8. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС.

В случае если заявитель вернул обращение на повторное рассмотрение, единый центр самостоятельно осуществляет его рассмотрение в соответствии со сроками и порядком, указанными в пунктах 3.4 – 3.7 данного раздела Порядка.

При рассмотрении повторного обращения единый центр вправе привлекать исполнителя, ответственного за исполнение первоначального обращения.

3.9. В случае если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения обращения единым центром, заявитель вправе направить соответствующее обращение посредством ПОС в единый центр для рассмотрения вопроса на заседании рабочей группы.

Единый центр в течение 2 календарных дней с момента получения обращения для рассмотрения на заседании рабочей группы доводит до секретаря рабочей группы посредством единой системы электронного документооборота информацию о необходимости включения в повестку ближайшего заседания рабочей группы вопроса о рассмотрении данного обращения.

Заседание рабочей группы проводится в соответствии с положением о рабочей группе, утвержденным протоколом заседания Совета по улучшению инвестиционного климата в Ярославской области.

По итогам проведения заседания рабочей группы секретарь рабочей группы в течение 3 календарных дней с момента проведения заседания направляет в адрес единого центра посредством единой системы электронного документооборота выписку из протокола заседания рабочей группы, содержащую сведения о результатах рассмотрения обращения.

Единый центр в течение 1 календарного дня с момента получения выписки из протокола заседания рабочей группы направляет выписку в адрес заявителя посредством ПОС.

#### 4. Системные вопросы и отчетная информация о работе механизма обратной связи

4.1. Единый центр в процессе формирования и развития механизма обратной связи, а также на основе анализа уровня удовлетворенности заявителей выявляет системные вопросы, которые представляют собой схожие по существу и тематике обращения, решением которых выступает принятие нормативных правовых актов Ярославской области или внесение изменений в действующие нормативные правовые акты Ярославской области, а также изменение правоприменительной практики исполнительных органов Ярославской области, распространение информации о способах их решения.

4.2. Системные вопросы формируются единым центром по мере поступления информации и включаются для рассмотрения в повестку заседания рабочей группы.

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы не исполнено, вопрос включается в повестку заседания Совета по улучшению инвестиционного климата в Ярославской области.

4.3. В целях оценки эффективности работы механизма обратной связи единый центр еженедельно в последний рабочий день недели формирует отчет о количестве обращений субъектов по форме согласно приложению к Порядку и направляет его в адрес министерства инвестиций и промышленности Ярославской области в день формирования отчета посредством единой системы электронного документооборота.

Приложение  
к Порядку

Форма

### ОТЧЕТ

о количестве обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Итого | Обращение<br>«консультация» | Обращение<br>«помощь» | Обращение<br>«проблема» |
|----------|--|-------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 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 обращений   |       |                             |                       |                         |
| 3.       | Количество ответов на обращения на дату составления отчета   |       |                             |                       |                         |
| 4.       | Количество обращений, принятых в работу, на дату составления отчета  |       |                             |                       |                         |
| 5.       | Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля в общем количестве обращений на дату составления отчета |       |                             |                       |                         |
| 6.       | Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов   |       |                             |                       |                         |
| 7.       | Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой                                |       |                             |                       |                         |

| 1   | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|
|     | обращение не рассмотрено в срок   |   |   |   |   |
| 8.  | Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)                  |   |   |   |   |
| 9.  | Динамика количества обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом |   |   |   |   |
| 10. | Наиболее востребованные заявителями темы обращений  |   |   |   |   |

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель  
единого центра обработки обращений  
субъектов инвестиционной  
и предпринимательской деятельности

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)