Проект

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_\_\_

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай**

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» Правительство Республики Алтай **постановляет:**

Утвердить прилагаемый [Порядок](#P28) формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Республики Алтай | А.А. Турчак  |

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Республики Алтай

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 г.

**ПОРЯДОК**

 **формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры рассмотрения в Республике Алтай обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – заявители), поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), 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 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (далее – Методические рекомендации).
2. Настоящий порядок устанавливает:

сроки и последовательность действий территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательской и инвестиционной деятельности Республики Алтай «Мой бизнес» (далее – Центр «Мой Бизнес»), автономной некоммерческой организации «Корпорация развития Республики Алтай», ресурсоснабжающих и иных организаций, ответственных в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений заявителей, подготовку и направление ответов на них (далее – исполнители), в рамках механизма обратной связи с заявителями;

регламент функционирования единого центра обработки обращений заявителей (далее – единый центр);

каналы обратной связи с заявителями;

порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей;

способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения заявителей;

форму отчета об обращениях заявителей.

1. В целях настоящего Порядка применяются следующие термины и понятия:

единый центр - автономная некоммерческая организация «Центр поддержки предпринимательской и инвестиционной деятельности Республики Алтай «Мой бизнес», выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком;

обращения заявителей – сообщения, поступающие от заявителей в электронном виде посредством ПОС, содержащие информацию о необходимости решения актуальных проблем заявителей, и рассматриваемые в рамках настоящего Порядка (далее – обращения).

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных Методическими рекомендациями.

1. Настоящий Порядок не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых определен Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Регламент функционирования единого центра

5. Единый центр выполняет следующие функции:

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

б) контроль за выполнением подготовки ответа на обращения исполнителями в сроки, установленные настоящим Порядком;

в) выявление системных вопросов;

г) выявление 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 заседании рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Республики Алтай по развитию инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай, созданном распоряжением Правительства Республики Алтай от 19 мая 2020 г. № 286-р (далее соответственно - рабочая группа, Распоряжение);

д) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

е) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов об обращениях (далее – отчет) путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

6. Куратором единого центра является первый заместитель Председателя Правительства Республики Алтай, курирующий вопросы экономической и инвестиционной деятельности, в соответствии с законодательством Республики Алтай.

7. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Алтай.

8. Руководителем единого центра является директор Центра «Мой Бизнес».

9. Руководитель единого центра:

а) обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

б) обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, установленных пунктом 5 настоящего Порядка;

в) обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

г) представляет куратору единого центра и Министерству экономического развития Республики Алтай аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

д) несет персональную ответственность за исполнение единым центром функций, указанные в пункте 5 настоящего Порядка.

10. Каналами обратной связи с заявителями в Республике Алтай являются:

а) официальный сайт Правительства Республики Алтай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

б) инвестиционный портал Республики Алтай в сети «Интернет»;

в) официальный сайт Центра «Мой Бизнес» в сети «Интернет».

**IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультации»**

**и обращений «помощь»**

11. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок не более 5 календарных дней со дня автоматической регистрации обращения в ПОС, рассматривает обращение и для предоставления устного разъяснения по предмету обращения связывается с заявителем, а при невозможности предоставления устного разъяснения направляет заявителю письменный ответ в электронном виде посредством ПОС.

12. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок не более 10 календарных дней со дня автоматической регистрации обращения в ПОС рассматривает обращение, при необходимости связывается с заявителем и иными исполнителями для получения дополнительных материалов по предмету обращения и направляет ответ заявителю в электронном виде посредством ПОС.

13. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений и ответов, предусмотренных пунктами 11 и 12 настоящего Порядка,

вносит соответствующую информацию в ПОС.

14. Удовлетворенность заявителя ответом исполнителя определяется в ПОС по пятибалльной шкале оценок от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр направляет заявителю письменный запрос для получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращения, предусмотренные пунктами 11 и 12 настоящего Порядка. При поступлении от заявителя позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращения единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится единым центром в ПОС.

15. Заявитель в случае неудовлетворенности устным разъяснением и ответом, предусмотренными пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, вправе повторно направить обращение на рассмотрение посредством ПОС.

16. Повторное рассмотрение обращения осуществляется исполнителем и (или) единым центром с привлечением исполнителя в сроки, указанные в пунктах 11 и 12 настоящего Порядка.

17. В случае невозможности рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь» в срок, установленный пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, исполнитель при подготовке ответа заявителю выбирает в ПОС тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней, со дня завершения срока рассмотрения обращения, предусмотренного пунктами 11 и 12 настоящего Порядка.

18. Обращения, указанные в пунктах 11 и 12 настоящего Порядка, считаются закрытыми в следующих случаях:

если заявитель удовлетворен устным разъяснением и ответом исполнителя и получена оценка «4» или «5»;

если в ПОС отсутствует оценка удовлетворенности заявителя и при этом обращение не направлено заявителем на повторное рассмотрение.

19. В приоритетном порядке рассматриваются:

обращения, поступившие на повторное рассмотрение;

обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Алтай по приоритетным направлениям инвестиционного развития Республики Алтай, определенным в соответствии с Инвестиционной декларации Республики Алтай, утвержденной распоряжением Правительства Республики Алтай от 13 марта 2023 г. № 144-рГ;

обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Республики Алтай.

20. В случае если заявитель не удовлетворен устным разъяснением, ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения, указанного в пункте 15 настоящего Порядка, то указанные обращения направляются на рассмотрение рабочей группы.

21. Заседания рабочей группы, проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе.

**V. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблемы»**

**и системных вопросов**

22. Срок рассмотрения обращений «проблемы» составляет 30 календарных дней со дня автоматической регистрации обращения в ПОС.

23. Обращения «проблемы», в течение 3 рабочих дней, со дня автоматической регистрации обращения в ПОС, и системные вопросы направляются исполнителем председателю рабочей группы для рассмотрения на заседании рабочей группы.

24. В случае если обращение «проблемы» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 22 настоящего Порядка, председатель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней, со дня завершения срока рассмотрения обращения, указанного в пункте 22 настоящего Порядка. Решение рабочей группы оформляется протоколом заседания рабочей группы (далее – протокол) и подписывается ее председателем.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя посредством ПОС о продлении срока рассмотрения обращения «проблемы» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения председателем рабочей группы.

25. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблемы», за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

26. Выписка из протокола направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола.

27. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

28. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола не представлена позиция по решению его обращения «проблемы», такое обращение считается закрытым.

29. В случае несогласия с решением рабочей группы заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет Республики Алтай, созданный Распоряжением, для рассмотрения и принятия решения по обращению «проблемы» заявителя.

Заседание Инвестиционного комитета Республики Алтай по рассмотрению обращений «проблемы» и системных вопросов проводится в соответствии с Порядком работы Инвестиционного комитета, установленным Распоряжением.

30. Решение Инвестиционного комитета Республики Алтай направляется секретарем Инвестиционного комитета Республики Алтай в рабочую группу в течение 5 рабочих дней со дня его принятия.

31. Решение Инвестиционного комитета Республики Алтай, поступившее в соответствии с пунктом 30 настоящего Порядка, вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 5 рабочих дней со дня поступления указанного решения.

32. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета Республики Алтай. Рассмотрение системных вопросов Инвестиционным комитетом Республики Алтай осуществляется в соответствии с Порядком работы Инвестиционного комитета, установленном Распоряжением.

**VI. Оценка эффективности механизма обратной связи**

33. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Республике Алтай единый центр формирует отчет по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

34. Руководитель единого центра еженедельно в последний рабочий день недели (при наличии обращений) направляет отчет куратору единого центра и в Министерство экономического развития Республики Алтай.

Информация об обращениях, указанных в отчете единого центра направляется куратором единого центра Главе Республики Алтай ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

35. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Алтай

**ОТЧЕТ**

**об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности**

**с\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Итого | Обращение «консультация» | Обращение «помощь» | Обращение «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 по ним |  |  |  |  |
| 3. | Количество ответов на обращения на дату составления отчета |  |  |  |  |
| 4. | Количество обращений в работе на дату составления отчета |  |  |  |  |
| 5. | Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества 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 обращение не рассмотрено в срок |  |  |  |  |
| 8. | Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных) |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом |  |  |  |  |
| 10. | Наиболее востребованные заявителями темы обращений |  |  |  |  |

Дата составления отчета: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_