

**МИНИСТЕРСТВО  
ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ  
РЕСПУБЛИКИ  
КАЛМЫКИЯ**



**ХАЛЬМГ ТАЦЬЧИН  
ЭКОНОМИКН БОЛН  
ХУЛД-ГҮҮЛЬНЭ  
МИНИСТЕРСТВ**

**ПРИКАЗ**

«2» 09 2024г.

№ 109-с

г. Элиста

Об утверждении Регламента обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Республики Калмыкия, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации

В целях формирования благоприятного инвестиционного климата в Республике Калмыкия и развития механизма обратной связи с инвестором в Республике Калмыкия в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), приказываю:

Утвердить прилагаемый Регламент обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Республики Калмыкия, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации.

Министр

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'AC' followed by a stylized flourish.

А. Чиджиев

**Регламент  
обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты  
Республики Калмыкия, размещенной на инвестиционной карте  
Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент обработки обращений внешних пользователей инвестиционной карты Республики Калмыкия, размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации (далее – Регламент), определяет порядок обработки обращений, поступающих от внешних пользователей инвестиционной карты Республики Калмыкия (далее – обращение), размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации (далее – инвестиционная карта), с целью получения информации об инвестиционных возможностях Республики Калмыкия, получения инвестиционной площадки в Республике Калмыкия запроса на размещение частной инвестиционной площадки на инвестиционной карте, направления сообщения об ошибке в данных Республики Калмыкия 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 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки региональных инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)).

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

а) «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 Республики Калмыкия (далее – обращение), размещенной на инвестиционной карте Российской Федерации;

б) «внутренний пользователь» – должностные лица Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонда развития Республики Калмыкия, 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 экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонд развития Республики Калмыкия:

осуществляет назначение приказом 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 Республики Калмыкия;

осуществляет взаимодействие с органами исполнительной власти Республики Калмыкия, органами местного самоуправления, ресурсоснабжающими организациями и управляющими компаниями индустриальных 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.

## **II. 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 экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонда развития Республики Калмыкия в течение 5 рабочих дней со дня принятия приказа, указанного в пункте 1.4 настоящего Регламента, обеспечивают регистрацию и получение доступа в личный кабинет внутреннего пользователя инвестиционной карты в соответствии с пользовательскими ролями администратора и сотрудника (далее – администратор и сотрудник соответственно).

2.4. Администратор обеспечивает:

- а) мониторинг всех обращений, поступивших в Республику Калмыкия;
- б) контроль соблюдения сроков обработки обращений и качества ответов на обращения, подготовленных сотрудником;
- в) назначение и переназначение сотрудников, ответственных за подготовку ответов на обращения;
- г) взаимодействие с внутренними пользователями Министерства экономического развития Российской Федерации по рассмотрению повторных обращений.

2.5. Сотрудник обеспечивает:

- а) подготовку ответов на обращения;
- б) взаимодействие с внешним пользователем при наличии вопросов, связанных с подготовкой ответа на обращение, в том числе посредством направления уточняющего запроса внешнему пользователю.

2.6. По решению Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонда развития Республики Калмыкия функциональные задачи сотрудника может выполнять администратор.

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

- а) 3 рабочих дня – для обращений на получение инвестиционной площадки;
- б) 10 рабочих дней – для обращений по запросу дополнительной информации;
- в) 10 рабочих дней – для обращений по запросу на размещение частной инвестиционной площадки на инвестиционной карте;
- г) 10 рабочих дней – для обращений с сообщением об ошибке в данных на инвестиционной карте.

2.4. 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.

2.5. Администратор в период срока обработки и направления ответа на обращение, указанных в пункте 2.3 Регламента, может переназначить ответственного сотрудника за обработку и подготовку ответа на обращение, если это не приведет к нарушению срока подготовки ответа на обращение.

2.6. При поступлении задания от администратора сотрудник осуществляет подготовку проекта ответа на обращение.

2.7. 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.

2.9. Сотрудник направляет проект ответа на обращение администратору для согласования.

2.10. Администратор может наделить сотрудника правами направления ответов на обращения без согласования с администратором.

2.11. 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 2.3 Регламента

## **Инструкция по получению доступа к личному кабинету на информационном ресурсе «Инвестиционная карта Российской Федерации» и описание интерфейса личного кабинета пользователей**

### **1. Порядок регистрации личного кабинета**

1.1. Для регистрации в личном кабинете на информационном ресурсе «Инвестиционная карта Российской Федерации» (далее – Инвестиционная карта) информация о должностных лицах Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонда развития Республики Калмыкия вносится в государственную информационную систему «Экономика» <https://gis-nsi.economy.gov.ru> (далее – ЕХД).

1.2. Доступ в личный кабинет Инвестиционной карты предоставляется в соответствии с пользовательскими ролями администратора и сотрудника Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия, и (или) Фонда развития Республики Калмыкия (далее – Администратор и Сотрудник соответственно).

1.3. Доступ в личный кабинет Администратора и Сотрудника осуществляется посредством внесения регистрационной информации в каталог «Контакты сотрудников» в ЕХД.

1.4. Для получения доступа к каталогу «Контакты сотрудников» в ЕХД направляется запрос в службу технической поддержки ЕХД на адрес электронной почты [spp@economy.gov.ru](mailto:spp@economy.gov.ru) с указанием номера каталога ЕХД субъекта Российской Федерации, ФИО и должности должностных лиц, зарегистрированных в ЕХД, которым необходимо предоставить доступ. Номера каталогов «Контакты сотрудников» по субъектам Российской Федерации представлены в приложении к настоящей Инструкции.

1.5. Доступ к каталогу «Контакты сотрудников» в ЕХД могут получить как должностные лица, отвечающие за внесение данных в ЕХД в каталоги «Аналитика региона», «Деловое окружение», «Инвестплощадки», «Меры поддержки», «Полезные ископаемые», так и иные должностные лица, в зоне ответственности которых может находиться только обработка поступающих обращений внешних пользователей Инвестиционной карты.

1.6. В каталог «Контакты сотрудников» вносится следующая информация: регион, организация, ФИО, должность, E-mail, телефон, роль. Атрибут «Роль» предусматривает выбор одной из двух ролей: Администратор или Сотрудник.

1.7. Создание личного кабинета Администратора и Сотрудника осуществляется автоматически по результатам сохранения и подписания записей в каталоге «Контакты сотрудников» в ЕХД.

1.8. Указанный в каталоге «Контакты сотрудников» адрес электронной почты используется для направления системных уведомлений на всех этапах обработки обращения, по которым Администратор и Сотрудник являются ответственными.

1.9. Вход в личный кабинет Администратора и Сотрудника осуществляется из внутреннего слоя инвестиционной карты по специально созданной ссылке: <https://invest.gov.ru/internal-lk>.

## **2. Описание интерфейса личного кабинета пользователя «Администратор»**

2.1. Интерфейс личного кабинета Администратора содержит разделы: «Мои запросы», «Мои площадки», «Аналитика», «Уведомления», «Сотрудники региона».

2.2. Раздел «Мои запросы» содержит перечень всех обращений внешних пользователей, поступивших в субъект Российской Федерации.

В интерфейсе раздела Администратору доступны:

1) просмотр статусов обращений, сроков подготовки ответов на обращения, ответственных по обращениям Сотрудников, содержание обращений;

2) возможность назначения и переназначения ответственных за обработку обращения Сотрудников;

3) возможность направления уточняющего запроса внешнему пользователю;

4) возможность согласования или направления на доработку проектов ответов на обращения, подготовленных ответственными Сотрудниками.

2.3. Раздел «Мои площадки» содержит перечень всех запросов на инвестиционные площадки, поступивших в субъект Российской Федерации, а также перечень запросов на размещение частных инвестиционных площадок. В интерфейсе раздела Администратору доступны функции, аналогичные функциям, указанным в пункте 2.2 настоящей Инструкции.

2.4. Раздел «Аналитика» содержит информацию:

1) об общем количестве обращений, поступивших в субъект Российской Федерации, количестве обращений, находящихся в статусе рассмотрения, среднем сроке обработки обращений в субъекте Российской Федерации;

2) о количестве обращений, по которым в субъекте Российской Федерации были нарушены сроки подготовки ответов на обращения;

3) об общем количестве запросов на инвестиционные площадки, поступивших в субъект Российской Федерации, количестве согласованных запросов на предоставление инвестиционных площадок и количестве отказов,

количестве размещенных на Инвестиционной карте частных инвестиционных площадок в субъекте Российской Федерации и решениях об их предоставлении.

2.5. Раздел «Сотрудники региона» содержит информацию о пользователях с ролью «Сотрудник РОИВ», отвечающих за подготовку ответов на обращения.

2.6. В рамках раздела «Сотрудники региона» доступен функционал «Права» для предоставления соответствующих прав доступа сотрудникам РОИВ в рамках работы с обращениями.

2.7. Раздел «Уведомления» содержит перечень системных оповещений на всех этапах обработки обращений.

### **3. Описание интерфейса личного кабинета пользователя «Сотрудник»**

3.1. Интерфейс личного кабинета Сотрудника содержит разделы: «Мои запросы», «Мои площадки», «Уведомления».

3.2. Раздел «Мои запросы» содержит перечень обращений внешних пользователей, по которым Сотрудник назначен Администратором ответственным за обработку обращений. В интерфейсе раздела Сотруднику доступны:

1) просмотр статусов обращений, сроков подготовки ответов на обращения, содержание обращений;

2) возможность направления уточняющего запроса по обращению внешнему пользователю;

3) возможность направления на согласование Администратору проекта ответа на обращение или возможность самостоятельного направления ответа на обращение внешнему пользователю при наличии соответствующих прав.

3.3. Раздел «Мои площадки» содержит запросы на инвестиционные площадки, по которым Сотрудник назначен Администратором ответственным. В интерфейсе раздела Сотруднику доступны функции, аналогичные функциям, указанным в пункте 2.2 настоящей Инструкции.

3.4. Раздел «Уведомления» содержит перечень системных оповещений на всех этапах обработки обращений.