



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 сентября 2024 года

№ 508

г. Ижевск

О формировании и развитии механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике

В целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») Правительство Удмуртской Республики **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемые:

Регламент функционирования Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике (далее – Регламент);

Порядок рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике (далее – Порядок).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике руководствоваться Регламентом и Порядком при рассмотрении обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, поступивших по каналам обратной связи.

3. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 1 сентября 2024 года.

Исполняющая обязанности **Председателя**
Правительства Удмуртской Республики



О.В. Абрамова

УТВЕРЖДЁН
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 24 сентября 2024 года № 508

**РЕГЛАМЕНТ
функционирования Единого центра обработки обращений субъектов
инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Удмуртской Республике**

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет функции, порядок рассмотрения и анализа Единым центром обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике (далее – Единый центр) обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, а также порядок взаимодействия Единого центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительными органами Удмуртской Республики, органами местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике, институтами развития, ресурсоснабжающими организациями и иными органами (организациями).

2. Целью функционирования Единого центра является развитие механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Удмуртской Республике (далее – механизм обратной связи).

3. Обращения с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС) не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Координацию деятельности Единого центра осуществляет Министерство экономики Удмуртской Республики.

II. Основные понятия

5. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Единый центр – организационная структура, формируемая на базе автономной некоммерческой организации «Корпорация развития Удмуртской Республики» (далее – Корпорация развития), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Регламентом;

заявители – физические лица и юридические лица любых

организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

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

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

Куратор – Первый заместитель Председателя Правительства Удмуртской Республики, координирующий вопросы разработки и реализации на территории Удмуртской Республики государственной политики в сфере экономики, поддержки и развития малого и среднего предпринимательства и инвестиционной деятельности;

руководитель Единого центра – директор Корпорации развития или его заместитель (по решению директора Корпорации развития);

система обратной связи – информационная система, автоматизирующая процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответов на обращения заявителей с возможностью проведения анализа, мониторинга и контроля.

В целях реализации положений настоящего Регламента в качестве системы обратной связи используется ПОС;

институты развития – автономное учреждение культуры Удмуртской Республики «Национальный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел», Микрокредитная компания Удмуртский фонд развития предпринимательства, автономное учреждение Удмуртской Республики «Республиканский бизнес-инкубатор», Гарантийный фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Удмуртской Республики, некоммерческая организация «Ижевский городской фонд поддержки малого и среднего предпринимательства», Микрокредитная компания Якшур-Бодьинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства, автономная некоммерческая организация «Центр развития бизнеса и городской среды», автономная некоммерческая организация «Центр развития туризма Удмуртской Республики»;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительный орган Удмуртской Республики, а также подведомственные им организации, орган местного самоуправления муниципального образования в Удмуртской Республике (далее – органы власти), Корпорация развития, институты развития, Единый центр, автономная некоммерческая организация «Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров в Удмуртской Республике», аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике, ресурсоснабжающая организация, иные органы (организации), наделенные в ПОС 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, поступившего через иные каналы обратной связи, и перенаправление по компетенции иным исполнителям;

механизм обратной связи – организационное, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия Единого центра и исполнителей по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом;

обращение «консультация» – обращение (сообщение) 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 (далее – «консультация»);

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

обращение «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 заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса 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 Удмуртской Республики.

III. Функции Единого центра

6. Функции Единого центра:

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

2) контроль за исполнением установленными Порядком рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике, утвержденным Правительством Удмуртской Республики, сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

- 3) выявление системных вопросов;
- 4) самостоятельное выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителя на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в рамках механизма обратной связи при Инвестиционном комитете Удмуртской Республики, состав которой утверждается приказом Министерства экономики Удмуртской Республики (далее – рабочая группа), в том числе путем организации межведомственного информационного взаимодействия;
- 5) формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;
- 6) представление Куратору и министру экономики Удмуртской Республики аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;
- 7) анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов, указанных в пунктах 9 – 11 настоящего Регламента;
- 8) направление информации для проведения заседаний рабочей группы;
- 9) во взаимодействии с Центром управления регионом Удмуртской Республики регистрация обращений заявителей в ПОС из социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также мессенджера «Telegram», зафиксированных системой «Инцидент Менеджмент», при предоставлении заявителем фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона и адреса электронной почты;
- 10) организация проведения социологических офлайн- и онлайн-опросов, аналитических исследований с заявителями;
- 11) рейтингование исполнителей по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения заявителей;
- 12) осуществление методологической поддержки исполнителей по работе с обращениями заявителей;
- 13) проведение обучения исполнителей по работе с ПОС, используемого для работы с обращениями заявителей;
- 14) во взаимодействии с исполнителем проведение анализа причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение и направление на повторное рассмотрение исполнителю или предложение председателю рабочей группы о повторном рассмотрении обращения заявителя на заседании рабочей группы, исходя из анализа причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение;
- 15) обеспечение внесения в ПОС информации по итогам рассмотрения обращений на заседаниях Инвестиционного комитета Удмуртской Республики и рабочих групп, созданных при Инвестиционном комитете Удмуртской Республики;

16) обеспечение организационно-технического сопровождения деятельности Единого центра.

7. Куратор:

1) осуществляет контроль за реализацией механизма обратной связи в Удмуртской Республике;

2) представляет Главе Удмуртской Республики отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике (далее – отчет) 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 его функций, предусмотренных настоящим Регламентом;

3) представляет Куратору и иным лицам, предусмотренным Порядком рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике, утвержденным Правительством Удмуртской Республики, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

4) несет персональную ответственность за исполнение функций Единого центра.

В период временного отсутствия руководителя Единого центра его полномочия осуществляет должностное лицо, исполняющее его обязанности.

IV. Оценка эффективности механизма обратной связи

9. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Удмуртской Республике Единым центром формируется отчет и доклад о деятельности рабочей группы в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом.

10. Руководитель Единого центра еженедельно направляет отчет Куратору 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 для утверждения на заседании рабочей группы. Куратор ежемесячно, не позднее 15 рабочих дней с даты утверждения отчета на заседании рабочей группы, направляет Главе Удмуртской Республики отчет и доклад о деятельности рабочей группы.

12. Источником информации для подготовки отчета являются статистические данные по обращениям заявителей, формируемые в ПОС.

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

1) удовлетворенность заявителей решением вопроса.

Удовлетворенность заявителей решением вопроса оценивается как среднее значение оценок по закрытым обращениям в отчетном периоде.

Показатель определяется отдельно по видам обращений «консультация», «помощь» и «проблемы»;

2) скорость рассмотрения обращений.

Скорость рассмотрения обращения рассчитывается как отношение совокупности календарных дней по закрытым обращениям в отчетном периоде за исключением времени представления позиции заявителя к общему количеству закрытых обращений в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по видам обращений «консультация», «помощь» и «проблемы»;

3) доля отложенных обращений, процент.

Доля отложенных обращений рассчитывается как отношение количества обращений, по которым в отчетном периоде установлен тип ответа «Отложено», к общему количеству обращений в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по видам обращений «консультация», «помощь» и «проблемы»;

4) доля обращений, по которым нарушен срок рассмотрения.

Доля обращений, по которым нарушен срок рассмотрения, рассчитывается как отношение количества обращений, по которым нарушен срок рассмотрения такого обращения, за исключением случаев установления типа ответа «Отложено», к общему количеству обращений в отчетном периоде. Показатель определяется отдельно по видам обращений «консультация», «помощь» и «проблемы».



Приложение
к Регламенту функционирования
Единого центра обработки обращений
субъектов инвестиционной и
предпринимательской деятельности в
Удмуртской Республике

Форма

ОТЧЕТ
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
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, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок					
Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)					
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом ¹					
Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности темы обращений					
Оценка эффективности механизма обратной связи					
Удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса, средняя оценка					
Скорость рассмотрения обращений, среднее время					
Доля отложенных обращений, процентов					
Доля обращений, по которым нарушен срок рассмотрения					
¹ Количество обращений (сообщений) в отчетном периоде к количеству обращений (сообщений) в периоде, предшествующему отчетному					

Дата составления отчета _____

Руководитель Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике _____



УТВЕРЖДЁН
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 24 сентября 2024 года № 508

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и
предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике

1. Настоящий Порядок устанавливает сроки и последовательность рассмотрения исполнителями обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике.

2. В настоящем порядке используются следующие понятия:

Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике (далее – Единый центр) – организационная структура, формируемая на базе автономной некоммерческой организации «Корпорация развития Удмуртской Республики» (далее – Корпорация развития), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком;

заявители – физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

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

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

Куратор – Первый заместитель Председателя Правительства Удмуртской Республики, координирующий вопросы разработки и реализации на территории Удмуртской Республики государственной политики в сфере экономики, поддержки и развития малого и среднего предпринимательства и инвестиционной деятельности;

руководитель Единого центра – директор Корпорации развития или его заместитель (по решению директора Корпорации развития);

система обратной связи – информационная система, автоматизирующая процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответов на обращения заявителей с возможностью проведения анализа, мониторинга и контроля.

В целях реализации положений настоящего Порядка в качестве системы обратной связи используется Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС);

институты развития – автономное учреждение культуры Удмуртской Республики «Национальный центр декоративно-прикладного искусства и ремесел», Микрокредитная компания Удмуртский фонд развития предпринимательства, автономное учреждение Удмуртской Республики «Республиканский бизнес-инкубатор», Гарантийный фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Удмуртской Республики, некоммерческая организация «Ижевский городской фонд поддержки малого и среднего предпринимательства», Микрокредитная компания Якшур-Бодьинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства, автономная некоммерческая организация «Центр развития бизнеса и городской среды», автономная некоммерческая организация «Центр развития туризма Удмуртской Республики»;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительный орган Удмуртской Республики, а также подведомственные им организации, орган местного самоуправления муниципального образования в Удмуртской Республике, Корпорация развития, институты развития, Единый центр, автономная некоммерческая организация «Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров в Удмуртской Республике», аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике, ресурсоснабжающая организация, иные органы (организации), наделенные в ПОС 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, поступившего через иные каналы обратной связи, и перенаправление по компетенции иным исполнителям;

механизм обратной связи – организационное, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия Единого центра и исполнителей по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном Регламентом функционирования Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Удмуртской Республике, утвержденным Правительством Удмуртской Республики;

обращение «консультация» – обращение (сообщение) 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 (далее – «консультация»);

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

обращение «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 заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса 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 Удмуртской Республики.

3. Обращения заявителей поступают в ПОС автоматически в случае их направления через виджеты подачи сообщений ПОС, размещенные на официальных сайтах и в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительных органов Удмуртской Республики и органов местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике, ресурсоснабжающих организаций, и через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе».

4. Обращения заявителей, поступившие через каналы обратной связи, указанные в приложении к настоящему Порядку, в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения регистрируются в ПОС соответствующим должностным лицом, наделенным в ПОС ролью «Оператор приема обращений» или «Координатор», при указании заявителем фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона и адреса электронной почты.

5. Обращения, зарегистрированные в ПОС в соответствии с пунктами 3 и 4 настоящего Порядка, в день их регистрации в ПОС маршрутизируются исполнителям соответствующими должностными лицами, наделенными в ПОС ролью «Оператор приема обращений» или «Координатор», с использованием функционала ПОС по перенаправлению обращения в соответствии с классификатором.

6. Обращения, поступившие в ПОС, подлежат рассмотрению исполнителем:

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

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

Республики;

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

В случае направления исполнителем запроса территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительным органам Удмуртской Республики, органам местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике, институтам развития, ресурсоснабжающим организациям и иным органам (организациям) о предоставлении информации, необходимой для подготовки ответа, исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя с использованием функционала ПОС о продлении срока и установлением типа ответа «Отложено».

7. В случае поступления «консультации» исполнитель обращается к заявителю для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет ответ в письменной форме. По итогам предоставления устных разъяснений исполнитель обеспечивает ввод информации о результатах рассмотрения «консультации» в ПОС.

В случае поступления «помощи» исполнитель при необходимости обращается к заявителю для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также запрашивает и получает необходимые сведения от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Удмуртской Республике, исполнительных органов Удмуртской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике, институтов развития, ресурсоснабжающих организаций и иных органов (организаций) в целях подготовки ответа в письменном (электронном) виде и направления его заявителю.

По итогам рассмотренных «консультаций» и «помощи» исполнитель обеспечивает ввод информации о результатах их рассмотрения в ПОС.

8. В случае если ответ на обращение в ПОС получил оценку заявителя равную «1», «2» или «3» (неудовлетворительная оценка), Единый центр во взаимодействии с исполнителем проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение.

Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС Единый центр обеспечивает его всестороннее и своевременное рассмотрение.

В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС исполнителем используется тип ответа «Отложено». При этом исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

9. В случае если заявитель удовлетворен ответом на обращение, оценив

полученный ответ на обращение путем выставления оценок «4» или «5», и (или) обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

10. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» исполнителями рассматриваются «консультации» и «помощь»:

1) поступившие на повторное рассмотрение;

2) поступившие от субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, планирующих реализацию или реализующих инвестиционные проекты на территории Удмуртской Республики в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Удмуртской Республики и (или) реализующих масштабные инвестиционные проекты и (или) проекты, находящиеся на сопровождении по принципу «одного окна» у специализированной организации по привлечению инвестиций и работе с инвесторами;

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

11. В случае если заявитель не удовлетворен ответом по итогам повторного рассмотрения исполнителем «консультации» или «помощи», руководителем Единого центра направляется предложение Куратору о рассмотрении обращения на заседании рабочей группы по рассмотрению обращений от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в рамках механизма обратной связи при Инвестиционном комитете Удмуртской Республики, состав которой утверждается приказом Министерства экономики Удмуртской Республики (далее – рабочая группа).

12. Рассмотрение «проблемы» и системного вопроса осуществляется на заседании рабочей группы.

13. В случаях, предусмотренных пунктами 11 и 12 настоящего Порядка, руководитель Единого центра доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

14. Ответственный секретарь рабочей группы:
осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку заседания рабочей группы, формирует по согласованию с председателем рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;

ведет протокол заседания рабочей группы (далее – протокол);

в течение 3 рабочих дней с момента утверждения протокола направляет выписку из протокола заявителю, членам рабочей группы, иным лицам, приглашенным на заседание рабочей группы;

вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании рабочей группы в ПОС.

15. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы принимает решение о проведении заседания без участия заявителя.

16. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

17. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению (далее – решение по обращению), обращение считается закрытым.

В случае если заявитель не согласен с решением по обращению, он вправе направить обращение в Инвестиционный комитет Удмуртской Республики.

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

18. Повторное рассмотрение обращения заявителя по одному и тому же вопросу на заседании рабочей группы не предусмотрено.

19. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, данный системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета Удмуртской Республики.

20. Заседание Инвестиционного комитета Удмуртской Республики по рассмотрению обращения (решения по обращению), системного вопроса проводится в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционном комитете Удмуртской Республики, утвержденным Главой Удмуртской Республики.

21. Информация по итогам рассмотрения обращения на заседании рабочей группы или заседании Инвестиционного комитета Удмуртской Республики вносится в ПОС.



Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
субъектов инвестиционной и
предпринимательской деятельности
в Удмуртской Республике

СПИСОК
каналов обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности

№ п/п	Канал обратной связи	Исполнители, ответственные за регистрацию обращений в Платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
1	2	3
1	Инцидент Менеджмент	Центр управления регионом Удмуртской Республики
2	Официальный сайт автономной некоммерческой организации «Корпорация развития Удмуртской Республики» – Инвестиционный портал Удмуртской Республики	автономная некоммерческая организация «Корпорация развития Удмуртской Республики»
3	Официальные сайты, страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальные адреса электронных почт исполнительных органов Удмуртской Республики, а также подведомственных им организаций	исполнительные органы Удмуртской Республики, а также подведомственные им организации
4	Официальные сайты, страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети	органы местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике

	«Интернет» и официальные адреса электронных почт органов местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике	
5	Официальные страницы социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» институтов развития и Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике	Микрокредитная компания Удмуртский фонд развития предпринимательства, автономное учреждение Удмуртской Республики «Республиканский бизнес-инкубатор», Гарантийный фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Удмуртской Республики, некоммерческая организация «Ижевский городской фонд поддержки малого и среднего предпринимательства», Микрокредитная компания Якшур-Бодьинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства, автономная некоммерческая организация «Центр развития бизнеса и городской среды», автономная некоммерческая организация «Центр развития туризма Удмуртской Республики», аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике

