



ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 сентября 2024 г.

№ _____ 581

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

В целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калужской области в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утверждёнными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (в ред. приказов Министерства экономического развития Российской Федерации от 08.12.2021 № 737, от 29.12.2021 № 810, от 06.06.2022 № 297, от 15.12.2022 № 708, от 20.09.2023 № 659, от 04.04.2024 № 200, от 17.07.2024 № 456), Правительство Калужской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калужской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор Калужской области



В.В. Шапша

**Порядок
формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности в Калужской области**

Настоящий Порядок предусматривает формирование механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калужской области (далее – Порядок, механизм обратной связи, заявители).

Понятия, применяемые в Порядке, используются в значениях, определенных в пункте 2 приложения № 7 «Методические рекомендации по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации» к приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (в ред. приказов Министерства экономического развития Российской Федерации от 08.12.2021 № 737, от 29.12.2021 № 810, от 06.06.2022 № 297, от 15.12.2022 № 708, от 20.09.2023 № 659, от 04.04.2024 № 200, от 17.07.2024 № 456) (далее – Методические рекомендации).

1. Регламент функционирования Единого центра обработки обращений заявителей

1.1. Регламент функционирования Единого центра обработки обращений заявителей (далее – Единый центр) устанавливается приказом министерства экономического развития и промышленности Калужской области.

1.2. Куратором Единого центра является заместитель Губернатора Калужской области, обеспечивающий формирование и реализацию экономической, финансово-бюджетной и инвестиционной политики Калужской области.

2. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

В качестве специализированного программного обеспечения механизма обратной связи (далее – СПО) в целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода к развитию механизма обратной связи Калужская область использует Платформу обратной связи (далее – ПОС), соответствующую характеристикам, установленным пунктом 7 раздела I «Общие положения» Методических рекомендаций.

3. Каналы обратной связи

3.1. Каналами обратной связи на территории Калужской области являются:

3.1.1. Сайт министерства экономического развития и промышленности Калужской области на портале органов власти Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://minek.admoblkaluga.ru/>.

3.1.2. Инвестиционный портал Калужской области в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://investkaluga.com/contact-us/feedback/>.

3.1.3. Портал государственного автономного учреждения Калужской области «Агентство регионального развития Калужской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://arrko.ru>.

3.1.4. Сайт организаций инфраструктуры поддержки предпринимателей Калужской области (Центра «Мой бизнес» и государственного автономного учреждения Калужской области «Агентство регионального развития Калужской области») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://arbko.ru/>.

3.1.5. Телефон горячей линии для субъектов малого и среднего предпринимательства государственного автономного учреждения Калужской области «Агентство регионального развития Калужской области» (Центр «Мой бизнес»): +7 (4842) 20-73-37.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация», «помощь», «проблема»

4.1. Срок рассмотрения обращений «консультация» составляет до 5 календарных дней, обращений «помощь» – до 10 календарных дней, обращений «проблема» – до 30 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. По итогам рассмотренных обращений «консультация», «помощь», «проблема» данные вносятся в СПО.

Обращения, поступившие от заявителей на горячую линию или при личном обращении, регистрируются и обрабатываются в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений».

4.3. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение посредством ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС проводится его всестороннее и своевременное рассмотрение.

4.4. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в СПО используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» указывается дата, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

4.5. В случае если заявитель удовлетворён разъяснениями, обращение считается закрытым.

В случае если заявитель не удовлетворён разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр.

4.6. Обращения «проблема» могут рассматриваться на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Калужской области, созданной в соответствии с приказом министерства экономического развития и промышленности Калужской области от 14.06.2023 № 999-п «О создании рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Калужской области» (далее – рабочая группа), в случае, если обращение «проблема» направлено на рассмотрение на заседаниях рабочей группы.

4.7. Руководитель Единого центра доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

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

4.9. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

4.10. В случае если заявитель удовлетворён решением рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым.

Заявитель в случае несогласия с решением по обращению вправе направить обращение в инвестиционный совет при Губернаторе Калужской области, созданный в соответствии с распоряжением Губернатора Калужской области от 09.10.2012 № 105-р «О создании инвестиционного совета при Губернаторе Калужской области» (в ред. распоряжений Губернатора Калужской области от 26.11.2012 № 128-р, от 01.09.2014 № 95-р, от 01.03.2016 № 36-р, от 18.01.2017 № 2-р, от 10.07.2017 № 77-р, от 23.04.2018 № 40-р, от 13.08.2018 № 106-р, от 13.12.2021 № 157-р, от 04.02.2022 № 13-р, от 28.03.2022 № 41-р, от 16.01.2023 № 2-р, от 14.07.2023 № 127-р, от 19.01.2024 № 8-р) (далее – инвестиционный совет).

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

В случае если вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы не исполнено, его выносят на рассмотрение инвестиционного совета.

4.11. Ответ направляется заявителю.

4.12. Заседания инвестиционного совета проводятся по мере необходимости, в срок, устанавливаемый председателем инвестиционного совета.

4.13. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено.

5. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителя

5.1. По итогам предоставления разъяснений по обращению заявитель имеет право оценить данное разъяснение.

5.2. В ПОС удовлетворённость разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

5.3. Если разъяснение по обращению в ПОС получило оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то Единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворённости.

5.4. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Калужской области формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Калужской области по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет).

5.5. Руководитель Единого центра на еженедельной основе направляет отчет куратору Единого центра, куратор Единого центра на ежемесячной основе – Губернатору Калужской области.

Приложение
к Порядку формирования
механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Калужской области

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи (единиц)				
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним (единиц)				
Количество ответов на обращения на дату составления отчета (единиц)				
Количество обращений в работе на дату составления отчета (единиц)				
Количество обращений, направленных на доработку (единиц)				
Доля количества обращений, направленных на доработку, от общего количества обращений на дату составления отчета (процентов)				
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов (единиц)				
Количество обращений, по которым истек срок				

рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок (единиц)				
Количество закрытых первичных обращений за отчетный период (единиц)				
Количество закрытых повторных обращений за отчетный период (единиц)				
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с предыдущим отчетным периодом (процентов)				
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: _____

Руководитель Единого центра обработки обращений заявителей: _____

