



ПРАВИТЕЛЬСТВО САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 сентября 2024 г. № 334

г. Южно-Сахалинск

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

В целях обеспечения единого подхода к осуществлению формирования и развития обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации Правительство Сахалинской области **постановляет**:

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Сахалинской области (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте Губернатора и Правительства Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).



Председатель Правительства
Сахалинской области

А.В.Белик

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Сахалинской области
от 19 сентября 2024 г. № 334

ПОРЯДОК

формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Сахалинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с формированием механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – механизм обратной связи) в Сахалинской области.

1.2. Основными целями формирования механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

1.3. Основными задачами формирования механизма обратной связи являются:

- определение порядка взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Сахалинской области, исполнительных органов Сахалинской области, органов местного самоуправления Сахалинской области, ресурсоснабжающих организаций и иных органов (организаций) по рассмотрению обращений в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении хозяйственной деятельности, для их решения и предупреждения.

1.4. В настоящем Порядке под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, осуществляющие (планирующие осуществлять) инвестиционную и (или) предпринимательскую деятельность на территории Сахалинской области (далее – заявитель).

1.5. Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые с применением настоящего Порядка, представляют собой сообщения - информацию о необходимости решения актуальных для заявителя проблем, направленную в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов (далее – обращения).

1.6. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

Единый центр обработки обращений заявителей - организационная структура, сформированная в министерстве экономического развития Сахалинской области, выполняющая на постоянной основе функции, установленные настоящим Порядком (далее – Единый центр).

Исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Сахалинской области, исполнительный орган Сахалинской области, орган местного самоуправления Сахалинской области, ресурсоснабжающая организация либо иная организация, осуществляющая в пределах своей компетенции рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа.

Канал обратной связи – источник, с помощью которого заявители могут сообщить о вопросах, проблемах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной или предпринимательской деятельности, посредством платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение

взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений, 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 каналу обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком.

Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – СПО).

Классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений.

Обращение «консультация» – обращение, требующее разъяснение по вопросам в сфере осуществления инвестиционной и предпринимательской деятельности, для которых отсутствует необходимость проведения дополнительных мероприятий по рассмотрению обращений (далее – консультация).

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, за исключением проблем (далее – помощь).

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

Системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Сахалинской области, распространение информации о способах их решения.

2. Регламент функционирования Единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

2.1. Функциями Единого центра являются:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за соблюдением установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;
- выявление системных вопросов;
- выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение;
- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из СПО;
- обеспечение разработки нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности механизма обратной связи в Сахалинской области.

2.2. Работу Единого центра курирует заместитель председателя Правительства Сахалинской области, обеспечивающий реализацию политики, направленной на улучшение инвестиционного климата в Сахалинской области (куратор).

2.3. Куратор Единого центра обеспечивает:

- контроль за реализацией механизма обратной связи;
- организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

2.4. Руководителем Единого центра является первый заместитель министра экономического развития Сахалинской области (далее – руководитель).

2.5. Руководитель Единого центра:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность Единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- представляет куратору и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;
- несет персональную ответственность за исполнение функций Единого центра.

3. СПО

СПО используется в целях формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи и предназначено для регистрации обращений, их маршрутизации, подготовки, контроля сроков и качества ответов, а также позволяет осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени СПО.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений в форме консультаций и помощи

4.1. Срок рассмотрения обращений по форме консультаций - до 5 календарных дней, помощи - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

- при поступлении обращений в форме консультации исполнитель связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – подготавливает и направляет ответ в письменной форме;

- при поступлении обращений в форме помощи исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету помощи, а также получает необходимые сведения от региональных исполнительных органов, органов местного самоуправления и организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

4.3. В случае если обращение не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение одного рабочего дня со дня поступления в СПО обращения на рассмотрение возвращает его в Единый центр с обоснованием причин возврата.

4.4. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных обращений в СПО.

4.5. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в СПО. При возврате обращения на повторное рассмотрение рекомендуется обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение.

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

При использовании типа ответа «Отложено» исполнителю рекомендуется указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

4.7. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями обращение считается закрытым.

В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

4.8. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение, обращения по форме консультация или помощь считаются закрытыми.

4.9. В приоритетном порядке рассматриваются обращения в форме консультации или помощи:

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Сахалинской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Сахалинской области;
- по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

4.10. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения, рекомендуется рассмотреть вопрос на заседании рабочей группы по направлениям, установленным распоряжением Правительства Сахалинской области от 18.07.2019 № 380-р «О формировании рабочих групп по достижению планируемых значений показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата Сахалинской области» (далее – рабочая группа).

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений в форме проблемы

5.1. Срок рассмотрения обращений по форме проблема - до 30 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

5.2. Обращение в форме проблемы рассматривается на заседаниях рабочих групп по направлению.

5.3. Порядок работы рабочих групп регулируется постановлением Правительства Сахалинской области от 25.06.2021 № 256 «Об утверждении Положения о порядке работы рабочих групп по достижению планируемых значений показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в Сахалинской области».

5.4. Руководитель и (или) куратор Единого центра направляет в адрес председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы по рассмотрению обращений.

5.5. Заседание рабочей группы проводится в течение 10 календарных дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

5.6. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы принял решение о проведении заседания без его участия.

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

5.8. В случае если заявитель не согласен с решением по обращению, он вправе направить обращение для рассмотрения на совете по инвестиционной деятельности при Правительстве Сахалинской области (далее – инвестиционный совет).

Заседание инвестиционного совета по рассмотрению обращения рекомендуется проводить в порядке, предусмотренном в положении об инвестиционном совете.

5.9. По итогам заседания рабочей группы, заседания инвестиционного совета исполнитель размещает информацию и/или документы, подтверждающие решение вопроса, с прикреплением электронного образа (скана-образа) протокола заседания в СПО и направляет заявителю.

5.10. В случае если от заявителя не поступила обратная связь на решение по обращению, обращение считается закрытым по истечении 30 календарных дней.

6. Порядок и сроки отработки системных вопросов

6.1. Для выявления системных вопросов Единый центр один раз в полгода делает выгрузку из СПО для выявления наиболее часто встречаемых тематик поступающих обращений, на основании данных выгрузки из СПО формирует отчет и направляет его руководителю Единого центра.

6.2. Руководитель Единого центра принимает решение о вынесении системного вопроса на заседание рабочей группы.

6.3. Единый центр в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о вынесении системного вопроса на заседание рабочей группы готовит служебную записку за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании рабочей группы.

6.4. Заседание рабочей группы проводится в течение 10 календарных дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

6.5. По итогам проведенного заседания рабочей группы секретарь рабочей группы формирует протокольное решение системного вопроса.

6.6. Протокол утверждается председателем рабочей группы в течение 5 календарных дней с момента заседания рабочей группы.

6.7. Единый центр в течение трех рабочих дней с момента утверждения протокола направляет копии протокола участникам заседания рабочей группы и вносит информацию об итогах рассмотрения системных вопросов в СПО.

7. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

7.1. По итогам предоставления разъяснений по форме консультация или помощь Единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него

позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету обращений и вносит информацию, полученную от заявителя, в СПО (далее – удовлетворенность разъяснениями).

7.2. Удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

7.3. Если ответ на обращение получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то Единым центром проводится анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

8. Оценка эффективности механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Сахалинской области Единый центр формирует отчет об обращениях заявителей (далее – отчет) в соответствии с приложением к Порядку и предоставляет его на утверждение руководителю Единого центра.

8.2. Руководитель Единого центра на еженедельной основе направляет отчет куратору Единого центра, а куратор на ежемесячной основе – Губернатору Сахалинской области.

8.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные Единого центра.

8.4. В отчете отражается информация о консультациях, помощи и проблемах, а также включаются следующие показатели:

- количество обращений за отчетный период;
- 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, закрепленный в порядке, 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;

- наиболее востребованные заявителями темы обращений.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку формирования механизма
обратной связи с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности в
Сахалинской области, утвержденному
постановлением Правительства
Сахалинской области
от 19 сентября 2024 г. № 334

ОТЧЕТ

об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

№ пп.	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1.	Количество обращений за отчетный период				
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				
5.1.	Доля обращений, направленных на доработку, от общего количества обращений на дату составления отчета				

№ пп.	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
6.	Количество выявленных системных вопросов				
7.	Количество решенных системных вопросов				
8.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения				
9.	Количество первичных закрытых обращений за отчетный период (и повторных)				
10.	Количество повторных закрытых обращений за отчетный период				
11.	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
12.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: _____