



МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 12.04.2023 № 3.48-2-п

г. Южно-Сахалинск

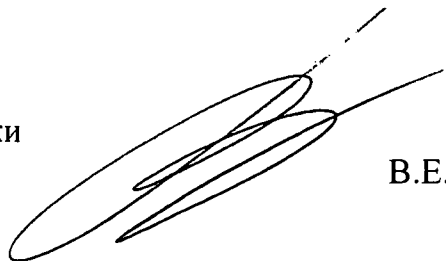
**Об утверждении Регламента работы в системе обработки обращений
по вопросам инвестиционной деятельности
в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных
проектов («Региональный инвестиционный стандарт»)**

В целях выработки единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с инвестором в Сахалинской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») путем повышения уровня взаимодействия органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области с представителями бизнеса по решению вопросов в сфере предпринимательской и инвестиционной деятельности, приказываю:

1. Утвердить Регламент работы в системе обработки обращений по вопросам инвестиционной деятельности в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте министерства инвестиционной политики Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр инвестиционной политики
Сахалинской области



В.Е.Грудев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства инвестиционной
политики Сахалинской области

№ 3.48-2-П

« 12 » 04 _____ 2023

Регламент работы в системе обработки обращений по вопросам инвестиционной деятельности в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проек- тов («Региональный инвестиционный стандарт»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях выработки единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с инвестором в Сахалинской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») путем повышения уровня взаимодействия органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области с представителями бизнеса по решению вопросов в сфере предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее - Регламент).

Регламент определяет цели, задачи, порядок рассмотрения сообщений, обязанности участников механизма обратной связи между юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, реализующими новые инвестиционные проекты на территории Сахалинской области.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

механизм обратной связи – обработка обращений заявителей, включающая прием, регистрацию обращений, их маршрутизацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответа на обращения, анализ, мониторинг и контроль качества (далее – обращение);

система обработки обращений – информационная система «Бизнес.Сахалин.Онлайн» (<https://бизнес.сахалин.онлайн/#/main>) (далее – информационная система), автоматизирующая процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответа на обращения, полученные по всем видам источников обратной связи, и, осуществляющая функционирование на основании:

- распоряжения Губернатора Сахалинской области от 04.11.2019 № 230-р «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы Губернатора и Правительства Сахалинской области, органов исполнительной власти и местного самоуправления Сахалинской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», системы интерактивной связи с населением»;

- постановления Правительства Сахалинской области от 11.12.2019 № 558 «О Единой системе взаимодействия граждан и юридических лиц с органами исполнительной власти Сахалинской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области»;

- приказа Министерства экономического развития Сахалинской области от 10.12.2019 № 3.05-19-п «Об утверждении регламента работы в информационной системе «Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам предпринимательской деятельности»;

оператор системы обработки обращений – министерство экономического развития Сахалинской области;

источники обратной связи – источники, посредством которых пользователи могут сообщить об имеющихся вопросах и (или) проблемах при реализации своей деятельности на территории субъекта Российской Федерации (далее – заявитель), в том числе обращения, поступившие через информационную систему; инвестиционный портал Сахалинской области <https://investinsakhalin.ru>; на адрес электронной почты министерства инвестиционной политики Сахалинской области mininvest@sakhalin.gov.ru;

пользователи - субъекты предпринимательской и инвестиционной деятельности, зарегистрированные в информационной системе и пользующиеся системой обработки обращений;

исполнитель - сотрудник министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее-министерство), ответственный за обработку (рассмотрение) обращения;

контролер - сотрудник министерства, осуществляющий контроль за рассмотрением обращения, в том числе за соблюдением сроков и качеством предоставления ответов;

ответ - информация, подготовленная исполнителем (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов), содержащая результаты либо пути решения проблемы, указанной в обращении;

простые обращения – обращения по вопросам, носящим справочно-консультативный характер, рассмотрение которых возможно министерством в возможно короткие сроки;

сложные обращения – обращения по вопросам и (или) проблемам, относящимся к компетенции двух или более органов исполнительной власти Сахалинской области.

2. Цели и задачи системы обработки обращений

2.1. Целями системы обработки обращений являются:

- формирование «одного окна» для обработки обращений;
- сокращение сроков от приема обращения до подготовки ответа на обращение;

- повышение качества ответов на обращения;

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

2.2. Задачами системы обработки обращений являются:

- своевременное выявление требующих решения вопросов в сфере предпринимательской и инвестиционной деятельности Сахалинской области;
- обеспечение информационного взаимодействия между пользователем и исполнителем посредством информационной системы;
- оперативное реагирование исполнителей для решения обращений пользователей, которые приняты в работу.

3. Рассмотрение обращений в системе обработки обращений

3.1. Рассмотрение обращений осуществляется с использованием системы обработки обращений.

3.2. Поступившее в министерство обращение пользователя рассматривается контролером и регистрируется в реестре входящих сообщений в срок не позднее 1 рабочего дня с момента приема обращения.

3.3. По итогам предварительного рассмотрения обращения контролером принимается следующее решение:

- об определении уровня обращения (простые, сложные);
- об отклонении обращения.

3.4. В случае, если обращение не относится к компетенции министерства контролер отклоняет его и направляет оператору системы обработки обращений в течение 1 рабочего дня с момента приема обращения.

3.5. Для рассмотрения простого обращения контролер направляет обращение исполнителю в день регистрации обращения.

3.6. Исполнитель в течение 10 рабочих дней с момента поступления обращения готовит и направляет ответ на простое обращение.

3.7. Контролер по итогам доведения ответа на обращение до пользователя в течение 1 рабочего дня направляет запрос пользователю в целях получения от него позиции об удовлетворенности ответом на обращение (далее – запрос).

В случае, если пользователь удовлетворен ответом на обращение, обращение считается закрытым.

В случае, если пользователем не представлена позиция по запросу в течение 30 рабочих дней с момента направления запроса, запрос считается закрытым.

3.7. При рассмотрении сложного обращения контролер в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения доводит информацию о необходимости вынесения вопроса на заседание рабочей группы «Поддержка предпринимательства», «Эффективность институтов, обеспечивающих защищенность бизнеса», «Качество и доступность трудовых ресурсов», утвержденной 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) до председателя рабочей группы.

Заседание рабочей группы может быть проведено не позднее 14 рабочих дней с момента доведения информации о необходимости проведения заседания рабочей группы.

Контролер в целях вынесения вопроса сложного обращения (далее – вопрос) в повестку заседания рабочей группы:

готовит и направляет материалы по вопросу повестки заседания рабочей группы и при необходимости формирует список приглашенных лиц на заседание рабочей группы председателю рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по обращениям, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы.

Пользователь по решению председателя рабочей группы может быть приглашен на заседание рабочей группы для обсуждения направленного обращения.

Решение рабочей группы по обращению пользователя оформляется протоколом заседания рабочей группы.

Протокол заседания рабочей группы утверждается председателем рабочей группы в соответствии с 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».

Контролер в течение 2 рабочих дней с момента утверждения протокола направляет копию протокола пользователю.

В случае, если пользователь удовлетворен решением по обращению, обращение считается закрытым.

В случае, если пользователем не представлена позиция по решению рабочей группы по обращению в течение 30 рабочих дней с момента направления копии протокола, обращение считается закрытым.

В случае, если пользователь не удовлетворен решением рабочей группы, пользователь вправе направить обращение на рассмотрение инвестиционного комитета.

3.8. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в обращении пользователя, в исключительных случаях, обоснование невозможности решения вопроса.

3.9. К ответу на обращение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в обращении.

3.10. Заседание инвестиционного комитета по рассмотрению обращения проводится в соответствии с Положением об инвестиционном комитете по поддержке инвестиционных проектов при Правительстве Сахалинской области, утвержденным постановлением Правительства Сахалинской области от 05.05.2022 № 181 «О создании инвестиционного комитета по поддержке инвестиционных проектов при Правительстве Сахалинской области».

3.11. Повторное обращение пользователя в рабочую группу не предусмотрено, повторное обращение на инвестиционный комитет возможно

в случае неисполнения решений протокола заседания инвестиционного комитета.

3.12. Информацию по итогам рассмотрения обращения на рабочей группе или инвестиционном комитете может быть внесена исполнителем или контролером в систему обработки обращений.

4. Мониторинг работы министерства в системе обработки обращений

4.1. На основании использования информационной системы контролером министерства формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности министерства по обработке сообщений и подготовке на них ответов.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях учета эффективности реализации механизма обратной связи решением инвестиционного комитета устанавливаются целевые показатели обработки обращений (далее – целевые показатели):

а) удовлетворенность заявителей решением вопроса.

Под удовлетворённостью заявителей решением вопроса понимается процент удовлетворенных заявителей решением вопроса за отчетный период (ежеквартально) и рассчитывается по формуле:

$$ДУ = \frac{УЗ * 100}{Обр},$$

где

- ДУ – удовлетворенность заявителей решением вопроса, в %;
- УЗ – количество удовлетворенных заявителей за отчетный период;
- Обр – общее количество обращений за отчетный период.

б) простые обращения, обработанные в срок.

Под простыми обращениями, обработанными в срок, понимается процент обработанных простых обращений в срок за отчетный период (ежеквартально) и рассчитывается по формуле:

$$\text{ДОП} = \frac{\text{ОПс} * 100}{\text{Обр}}$$

где

- ДОП – простые обращения, обработанные в срок;
- ОПс – количество обработанных простых обращений в срок за отчетный период;
- Обр – количество обращений за отчетный период.

Простые обращения, ставшие сложными в ходе рассмотрения простого обращения, не учитываются при расчете показателя.

в) средний срок обработки сложного обращения.

Показатель характеризует средний срок обработки сложного обращения, определяется на основании анализа обработанных сложных обращений в отчетном периоде и рассчитывается по формуле:

$$\text{ССОС} = \frac{\sum \text{дн} - \text{Пдн}}{\text{Зсл}}$$

где

- ССОС – среднему сроку обработки сложного обращения;
- $\sum \text{дн}$ – суммы дней, потраченных на обработку сложных обращений в отчетном периоде, в том числе с учетом времени вынесения обращения на рабочую группу и (или) инвестиционный комитет;
- Пдн – количество дней, потраченных на получение позиции заявителя по ответу на обращение;
- Зсл – количество закрытых сложных обращений в отчетном периоде.

5.2. Источником информации для расчета целевых показателей являются данные статистической и аналитической информации о

деятельности министерства по обработке сообщений и подготовке на них ответов.

5.3. Отчет по исполнению целевых показателей формируется ежеквартально в срок до 10 рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

Значение показателя за год формируется в срок до 15 рабочего дня, следующего за отчетным годом, и равно его значению за 12 месяцев.

5.4. Отчет об исполнении целевых показателей представляется для рассмотрения на заседаниях инвестиционного комитета на ежеквартальной основе.
