



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 01.10.2024

№ 153

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Челябинской области и о признании утратившим силу приказа Министерства экономического развития Челябинской области от 20.06.2023 № 79

Во исполнение пункта 1 распоряжения Правительства Челябинской области от 30.09.2024 № 1034-рп «О формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Челябинской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

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

2. Признать утратившим силу приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 20.06.2023 № 79 «Об утверждении Регламента функционирования единого центра обратной связи от инвесторов («Центр управления регионом Бизнес»)).».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполняющего обязанности первого заместителя Министра экономического развития Челябинской области Раевскую Е.А.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Министр

Н.Р. Лугачева

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
экономического развития
Челябинской области
от «01» 10.2024 г. № 153

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

I. Общие положения

1. Настоящий порядок регламентирует функционирование единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и разработан в целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Челябинской области (далее – механизм обратной связи).

2. В настоящем Порядке термины «субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности», «обращение», «каналы обратной связи», «классификатор обращений», «механизм обратной связи», «специализированное программное обеспечение механизма обратной связи» (далее именуется – СПО), «обращение «консультация», «обращение «проблема», «обращение «помощь» используются в значениях, указанных в приложении 7 к приказу Минэкономразвития России от 30.09.2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее именуется – приложение 7 Приказа Минэкономразвития РФ от 30.09.2021 г. № 591).

Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – организационная структура, сформированная в Челябинской области на базе Фонда развития предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес» (по согласованию), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим порядком (далее именуется – единый центр).

Исполнитель – исполнительный орган Челябинской области, территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Челябинской области (по согласованию), орган местного самоуправления Челябинской области (по согласованию), Фонд развития предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес» (по согласованию), ресурсоснабжающая организация (по согласованию), иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа.

Системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике

обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Челябинской области, распространение информации о способах их решения.

3. Обращения, поданные с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее именуется – ПОС), не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

5. Основными задачами формирования и развития механизма обратной связи являются:

создание в Челябинской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

установление и анализ причин существующих и (или) потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Челябинской области, в целях их решения и предупреждения.

II. Регламент функционирования единого центра

1. Куратором единого центра является Министр экономического развития Челябинской области.

2. Руководителем единого центра является исполняющий обязанности первого заместителя Министра экономического развития Челябинской области, который в пределах своих полномочий организует реализацию государственной политики, направленную на создание благоприятных условий для осуществления инвестиционной деятельности на территории Челябинской области.

Руководитель единого центра на постоянной основе обеспечивает общую координацию деятельности единого центра.

3. Единый центр реализует функции, указанные в приложении 7 Приказа Минэкономразвития РФ от 30.09.2021 г. № 591.

4. Ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению его функций осуществляет лицо, которое определено внутренним локальным актом Фонда развития предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес» (по согласованию) и несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра (далее именуется – ответственное лицо).

Ответственное лицо осуществляет подготовку аналитических и (или) информационных материалов по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах, для представления указанных материалов Руководителю единого центра.

5. При обработке обращений используется классификатор обращений, который определяется Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с учетом предложений субъектов Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, общероссийских общественных организаций «Российский союз промышленников и предпринимателей», «ОПОРА РОССИИ», «Деловая Россия».

6. В качестве СПО в целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи используется ПОС.

III. Порядок и сроки рассмотрения «консультаций», «помощи» и «проблем»

1. Срок рассмотрения «консультаций» и «помощи» должен составлять не более 5 дней и 10 дней соответственно с даты регистрации обращения за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

2. Исполнитель должен:

при поступлении «консультации» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством СПО;

при поступлении «помощи» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получить необходимые сведения от органов власти и организаций – подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством СПО.

3. В целях рассмотрения:

«консультаций» и «помощи», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

«проблем»;

системных вопросов;

причин низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений, а также в соответствии с распоряжением Губернатора Челябинской области от 23.06.2023 г. № 702-р «О создании инвестиционного комитета Челябинской области» может быть создана рабочая группа по рассмотрению обращений при инвестиционном комитете Челябинской области (далее именуется – рабочая группа).

Информация о рассмотрении «проблем» и системных вопросов на заседании рабочей группы вносится в СПО и направляется заявителю.

Повторное обращение заявителя в рабочую группу по вопросу, на который ранее давался ответ, не предусмотрено.

4. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности и при необходимости принять меры, в том числе рассмотреть вопрос на заседании рабочей группы.

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

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.

В случае, если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или «помощь» считается закрытой. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

IV. Оценка эффективности механизма обратной связи

1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи ответственное лицо ежеквартально формирует отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Челябинской области по форме в соответствии с приложением к настоящему порядку, в срок до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляет его Руководителю единого центра. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Министерства экономического
развития Челябинской области
от 01.10.2024 г. № 153

ФОРМА

ОТЧЕТ

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

№ п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
1.1.	Официальный сайт Инвестиционного портала Челябинской области				
1.2.	Официальный сайт Фонда развития предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес»				
1.3.	Личный кабинет ЕПГУ				
1.4.	Мобильное приложение ЕПГУ				
1.5.	Устное обращение посредством телефонного звонка или личного посещения Фонда развития предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес»				
1.6.	Обращения, поступившие в деловые объединения				
2.	Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
2.1.	<i>Исполнитель № 1</i>				
...	...				

2.N.	Исполнитель № N				
3.	Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4.	Количество обращений в работе на дату составления отчета				
5.1	Количество обращений, направленных на доработку, на дату составления отчета				
5.2	Доля от общего количества обращений на дату составления отчета				
6.	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
7.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8.	Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)				
9.	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

2. Дата составления отчета: _____

3. Ответственное лицо: _____

(Должность)

(Подпись)

(Ф.И.О.)