



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 4 июля 2025 года № 518-П

г. Саратов

Об утверждении Положения о порядке формирования механизма обратной связи по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Саратовской области

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области, в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Саратовской области Правительство Саратовской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке формирования и функционирования механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Саратовской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства области Никитина А.И.

3. Министерству информации и массовых коммуникаций области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

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

Губернатор
Саратовской области



Р.В. Бусаргин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Саратовской области
от 4 июля 2025 года № 518-П

**Положение
о порядке формирования механизма обратной связи по рассмотрению
обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Саратовской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение утверждает порядок формирования механизма обратной связи по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Саратовской области, разработанный в целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Саратовской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») (далее – механизм обратной связи).

1.2. Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые с применением Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» (далее – Методические рекомендации), представляют собой сообщения – информацию о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленную в форме электронного документа с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации (далее – обращения).

Рассмотрение обращений, поступивших в рамках развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Саратовской области с использованием платформы обратной связи Единого портала, субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности осуществляется с учетом настоящего Положения и с соблюдением требований Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и соответствующих федеральных законов.

1.3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории области.

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

создание в области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов области, органов местного самоуправления области, акционерного общества «Корпорация развития Саратовской области», наделенного функциями агентства развития Саратовской области в соответствии с постановлением Правительства Саратовской области от 16 мая 2023 года № 434-П (далее – Корпорация развития), и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории области, для их решения и предупреждения.

1.5. В настоящем Положении используются следующие понятия:

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

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – министерство инвестиционной политики области (далее – единый центр);

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);

механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности 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 Положением;

исполнитель - исполнительный орган области, Корпорация развития и иные органы и организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

обращение «консультация» - обращение 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, 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 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 области, распространение информации о способах их решения;

специальное программное обеспечение - платформа обратной связи Единого портала;

платформа обратной связи - техническое решение, реализованное на базе Единого портала, обеспечивающее централизованный прием обращений от заявителей, поступающих в электронной форме посредством Единого портала (далее - ПОС);

рабочая группа - постоянно действующий совещательный орган, созданный в целях рассмотрения вопросов реализации инвестиционных проектов на территории Саратовской области, проработки обращений «проблем» и системных вопросов постановлением Губернатора Саратовской области от 17 марта 2025 года № 59 «О создании рабочей группы по рассмотрению вопросов реализации инвестиционных проектов на территории Саратовской области».

2. Порядок функционирования единого центра

2.1. Функции единого центра:

- прием и маршрутизация обращений исполнителям;
- контроль за исполнением установленных настоящим Положением 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, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

2.2. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства области, курирующий вопросы экономики и инвестиционной политики области.

2.3. Куратор единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Саратовской области;

осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является министр инвестиционной политики области.

2.5. Функции Руководителя единого центра:

обеспечение на постоянной основе общей координации деятельности единого центра;

организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

обеспечение ежедневной операционной деятельности единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Положением;

представление Куратору единого центра аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах.

2.6. Куратор единого центра несет ответственность за функционирование единого центра.

3. Каналы обратной связи

3.1. Каналы обратной связи в рамках реализации механизма обратной связи:

информационный портал Правительства области, расположенный по адресу: <https://saratov.gov.ru/>;

информационная страница министерства инвестиционной политики области, расположенная по адресу: <https://saratov.gov.ru/gov/auth/mininvest/>;

инвестиционный портал области, официально определенный Инвестиционным порталом области постановлением Правительства Саратовской области от 24 июля 2017 года № 377-П «О формировании единого информационного пространства Саратовской области в сфере инвестиционной деятельности», расположенный по адресу: www.investinsaratov.ru;

официальная страница в социальной сети «ВКонтакте» министерства инвестиционной политики области;

информационный портал Корпорации развития, расположенный по адресу: <https://saratovcorporation.ru/>;

информационный портал центра предпринимателя «Мой бизнес»,
расположенный по адресу: <https://saratov-bis.ru/>;

официальные сайты органов местного самоуправления области;

официальные страницы органов местного самоуправления области
в социальной сети «ВКонтакте»;

специализированная страница на Едином портале:
https://www.gosuslugi.ru/landing/pos_business.

4. Порядок и сроки рассмотрения «консультации» и «помощи»

4.1. Работа с обращениями в рамках развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в области осуществляется в ПОС.

4.2. Рассмотрение «консультаций» осуществляется в течение 5 календарных дней со дня поступления обращения в ПОС.

4.3. Рассмотрение «помощи» осуществляется в течение 10 календарных дней со дня поступления обращения в ПОС.

4.4. Ответственные исполнители:

в срок, установленный пунктом 4.2 настоящего Положения, при поступлении «консультации» связываются с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений, обусловленной необходимостью получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение, подготавливают ответ в письменном (электронном) виде и направляют его заявителю. При предоставлении устных разъяснений ответственный исполнитель в соответствующий срок в тексте ответа заявителю указывает результаты проведенной консультации;

в срок, установленный 4.3 настоящего Положения, при поступлении «помощи» при необходимости получения дополнительных материалов по предмету указанного обращения связываются с заявителем для получения таких материалов, а также запрашивают необходимые сведения в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти области, исполнительных органах области, органах местного самоуправления области, Корпорации развития и иных организациях, подготавливают ответ в письменном (электронном) виде и направляют его заявителю.

4.5. В случае, если обращение не может быть рассмотрено в срок, установленный пунктами 4.2, 4.3 настоящего Порядка, при подготовке ответа в ПОС используется ответ «Отложено».

При использовании ответа «Отложено» указываются дата, до которой отложено рассмотрение обращения, и причина, по которой оно отложено (запрос дополнительной информации по теме обращения, принятие мер, направленных на решение вопросов, содержащихся в обращении, и другие (с учетом технических возможностей ПОС)). Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней включительно.

4.6. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» или «помощи» рассматриваются обращения:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории области в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Саратовской области на период до 2028 года, утвержденной распоряжением Губернатора Саратовской области от 30 августа 2023 года № 875-р;

по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Саратовской области в будущем.

4.7. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи». В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае, если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную 1, 2 или 3, то уровень удовлетворенности заявителя ответом является низким (далее – неудовлетворительная оценка). В указанном случае единый центр не позднее 5 рабочих дней со дня получения указанной оценки проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС. В случае, если заявитель вернул обращение на повторное рассмотрение в ПОС, единым центром и ответственными исполнителями обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

В случае, если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или «помощь» считается закрытой (с учетом технических возможностей ПОС).

4.8. В случае, если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, «консультация» или «помощь» считается закрытой (с учетом технических возможностей ПОС).

4.9. В случае, если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», обращение выносится на рассмотрение на заседания рабочей группы.

Заседания рабочей группы по рассмотрению «консультации» и «помощи», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с положением о рабочей группе.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблемы» и системных вопросов

5.1. Рассмотрение «проблем» и системных вопросов осуществляется в течение 30 календарных дней со дня поступления указанного обращения в ПОС.

5.2. При получении «проблемы» или при выявлении системного вопроса Руководитель единого центра в течение двух рабочих дней со дня поступления указанного обращения в ПОС или выявления системного вопроса письменно доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

5.3. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его «проблем», за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

5.4. Выписка из протокола заседания рабочей группы по «проблеме» направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

5.5. Информация о решении рабочей группы по «проблеме» вносится секретарем рабочей группы в ПОС в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения.

5.6. В случае, если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения, такое обращение считается закрытым.

5.7. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет при Губернаторе Саратовской области, положение о работе которого утверждено постановлением Губернатора Саратовской области от 8 июня 2022 года № 185 «О создании инвестиционного комитета при Губернаторе Саратовской области» (далее – Инвестиционный комитет).

5.9. Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению «проблем» и системных вопросов проводится в соответствии с положением об Инвестиционном комитете.

6. Оценка эффективности механизма обратной связи

6.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в области формируется отчет о реализации механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Саратовской области (далее – отчет) по форме согласно приложению к настоящему Положению.

6.2. Руководитель единого центра на еженедельной основе направляет отчет Куратору единого центра, Куратор единого центра на ежемесячной основе (не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным) – Губернатору области.

6.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра, формируемые на основе ПОС.

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

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, закрепленный в настоящем Положении, 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 Положению о порядке формирования механизма
обратной связи по рассмотрению обращений
субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Саратовской области

Форма
отчета о реализации механизма обратной связи с субъектами
предпринимательской и инвестиционной деятельности в Саратовской области

Отчет
о реализации механизма обратной связи с субъектами предпринимательской
и инвестиционной деятельности в Саратовской области
за период с _____ по _____ 20__ года
(день, месяц) (день, месяц)

Показатель	Итого (количество обращений)	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращения «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 сформированных 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, в процентах				
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: _____

**Руководитель единого центра /
Куратор единого центра**

(подпись)

(Ф.И.О.)