



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

СОВЕТ МИНИСТРОВ

РАДА МІНІСТРІВ
НАЗИРЛЕР ШУРАСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 сентября 2024 г. № 562

г. Симферополь

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Крым

В соответствии со статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьями 13, 14, 20 Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым», 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»))»

Совет министров Республики Крым **постановляет:**

Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Крым (прилагается).

**Председатель Совета министров
Республики Крым**



Ю. ГОЦАНЮК

Приложение
к постановлению
Совета министров Республики Крым
от «30» сентября 2024 года № 562

Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Крым в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт»).

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

1.3. Настоящий Порядок определяет регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Крым (далее – Единый центр), порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей, способ выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращения, а также специализированное программное обеспечение механизма обратной связи (далее – СПО), перечень каналов обратной связи с заявителями и форму отчета об обращениях заявителей.

1.4. Механизм обратной связи – это 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 Порядком.

1.5. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи в Республике Крым являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или)

предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

- создание в Республике Крым институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию государства и заявителей;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Республике Крым, для их решения и предупреждения.

1.7. К настоящему Порядку не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Регламент функционирования Единого центра

2.1. Регламент функционирования Единого центра определяет функции, порядок рассмотрения и анализа Единым центром обращений заявителей, а также порядок взаимодействия Единого центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Крым, исполнительными органами Республики Крым, органами местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, институтами развития, ресурсоснабжающими организациями и иными органами (организациями).

2.2. Единый центр - организационная структура, формируемая на базе Министерства экономического развития Республики Крым, выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденными 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»)» и настоящим Порядком.

2.3. Координацию деятельности Единого центра осуществляет Министерство экономического развития Республики Крым.

2.4. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности Единого центра осуществляется за счет средств бюджета Республики Крым.

2.5. СПО является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

2.6. Функции Единого центра:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;
- контроль за исполнением установленных 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, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы;
- формирование мотивированных предложений по актуализации системы тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемой для маршрутизации обращений (далее – классификатор);
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

2.7. Куратором Единого центра является заместитель Председателя Совета министров Республики Крым, курирующий вопросы в сфере экономики (далее – Куратор).

2.8. Куратор:

- осуществляет контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Крым;
- обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

2.9. Руководителем Единого центра (далее - Руководитель) является первый заместитель министра экономического развития Республики Крым.

2.10. Руководитель:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность Единого центра по выполнению его функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- представляет Куратору 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. Порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей

3.1. Обращения заявителей поступают в СПО автоматически в случае их направления через виджеты подачи сообщений СПО, размещенные на официальных сайтах и в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Крым, исполнительных органов Республики Крым и органов

местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, и через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе».

3.2. Обращения заявителей, поступившие через каналы обратной связи, указанные в приложении 2 к настоящему Порядку, в течение одного рабочего дня со дня поступления регистрируются в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений», при указании заявителем фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона и адреса электронной почты.

3.3. Обращения, поступившие и зарегистрированные в ПОС в соответствии с пунктами 3.1 и 3.2 раздела 3 настоящего Порядка, в день их регистрации в ПОС маршрутизируются исполнителям соответствующими должностными лицами, наделенными ролью оператора приема обращений, с использованием функционала ПОС по перенаправлению обращения в соответствии с классификатором.

3.4. Исполнителем является соответственно территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Республике Крым, исполнительный орган Республики Крым, орган местного самоуправления муниципального образования в Республике Крым (далее – органы власти), акционерное общество «Корпорация развития Республики Крым», микрокредитная компания «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым», акционерное общество «Крымский гарантийный фонд», автономная некоммерческая организация «Южный региональный Центр поддержки экспорта», акционерное общество «Региональная лизинговая компания Республики Крым», некоммерческая организация «Крымский государственный фонд поддержки предпринимательства» (далее – институты развития), ресурсоснабжающие организации и иные органы (организации), наделенные в СПО ролями «Координатор», «Исполнитель» и ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращений, подготовку и направление на них ответа, а также регистрацию обращений, поступивших через иные каналы обратной связи, и перенаправление по компетенции иным исполнителям.

3.5. Обращения, поступившие в СПО, подразделяются на следующие типы:

- 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»).

Кроме того, выделяют «системный вопрос» - совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Республики Крым, распространение информации о способах их решения.

Рассмотрение поступивших системных вопросов и «проблем» осуществляется на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Республики Крым, созданной в соответствии с Указом Главы Республики Крым от 11 февраля 2022 года № 20-У «О создании Инвестиционного комитета Республики Крым» (далее - рабочая группа).

3.6. Срок рассмотрения исполнителем «консультации» и «помощи» устанавливается в зависимости от типа обращения:

1) «консультация» - в течение 5 рабочих дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым;

2) «помощь» - в течение 10 рабочих дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

В случае поступления «консультации» исполнитель связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений - представляет ответ в письменной форме.

В случае поступления «помощи» исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также запрашивает и получает необходимые сведения от органов власти, институтов развития, а также и иных органов (организаций), готовит ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных «консультаций» и «помощи» в СПО.

По итогам предоставления устных разъяснений исполнитель делает соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

3.7. По итогам представления исполнителем 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» и вносит информацию, полученную от заявителя, в СПО.

3.7.1. 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», Единый центр проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение.

Информация об оценках ответов на обращения, поставленных заявителями, формируется в СПО автоматически.

3.7.2. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС.

3.7.3. 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» исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, не может быть более 30 календарных дней.

3.8. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

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.

3.8.1. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС «консультация» или «помощь» считается закрытой.

3.9. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» исполнителями рассматриваются «консультации» и «помощь»:

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Крым в рамках приоритетных направлений, определенных в Инвестиционной декларации Республики Крым, утвержденной Указом Главы Республики Крым от 11 сентября 2014 года № 272-У «Об Инвестиционной декларации Республики Крым»;
- по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности в будущем.

3.10. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

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

Заявитель вправе направить заявление в Инвестиционный комитет Республики Крым в случае несогласия с решением по обращению.

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней с момента направления ему выписки из протокола заседания рабочей группы, обращение считается закрытым.

3.12. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета Республики Крым.

3.13. Заседания Инвестиционного комитета Республики Крым по рассмотрению обращений проводятся в порядке, предусмотренном положением об Инвестиционном комитете Республики Крым, утвержденным Указом Главы Республики Крым от 11 февраля 2022 года № 20-У «О создании Инвестиционного комитета Республики Крым».

3.14. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу и Инвестиционный комитет Республики Крым не предусмотрено.

3.15. Информация о решении по обращению и результатам рассмотрения на заседании Инвестиционного комитета Республики Крым вносится в СПО и направляется заявителю.

4. Оценка эффективности механизма обратной связи

4.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Республике Крым Единым центром в сроки, установленные пунктами 4.2, 4.3 раздела 4 настоящего Порядка формируется отчет об обращениях заявителей по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

4.2. Руководитель Единого центра еженедельно направляет отчет об обращениях заявителей Куратору.

4.3. Руководитель Единого центра к каждому заседанию рабочей группы осуществляет подготовку проекта отчета об обращениях заявителей по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку для утверждения на заседании рабочей группы.

4.4. Куратор не позднее 15 рабочих дней с даты проведения заседания рабочей группы направляет в адрес Главы Республики Крым отчет об обращениях заявителей и доклад о деятельности рабочей группы.

4.5. Источником информации для подготовки отчета об обращениях заявителей являются данные Единого центра.

Приложение 1
к Порядку
формирования
механизма обратной
связи с субъектами
инвестиционной и
предпринимательской
деятельности
в Республике Крым

УТВЕРЖДАЮ
председатель рабочей группы

_____ Ф.И.О.
« ____ » _____ 20__ года

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	2	3	4	5	6	7	8
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 (сообщений), 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					
Наиболее востребованные заявителями и темы обращений					

Дата составления отчета _____

Руководитель Единого центра обработки обращений
 субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности
 в Республике Крым _____

Приложение 2
к Порядку
формирования
механизма обратной
связи с субъектами
инвестиционной и
предпринимательской
деятельности
в Республике Крым

**Список
каналов обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской
деятельности**

Номер строки	Канал обратной связи	Исполнители, ответственные за регистрацию обращений (сообщений) в Платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
1	2	3
1	Официальный сайт Правительства Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальные сайты, страницы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальные адреса электронных почт исполнительных органов Республики Крым и ресурсоснабжающих организаций, личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности	Исполнительные органы Республики Крым, ресурсоснабжающие организации
2	Инвестиционный портал Республики Крым, официальный сайт АО «Корпорация развития Республики Крым», страницы социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	АО «Корпорация развития Республики Крым»
3	«горячие линии», официальные страницы социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», CRM-системы и личные приемы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности институтов развития Республики Крым	Институты развития Республики Крым