



ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2025 № 172

Великий Новгород

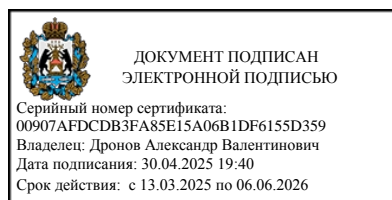
Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Новгородской области

В соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, являющимися приложением № 7 к приказу 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 в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Новгородской области Правительство Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Новгородской области.

2. Опубликовать постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

**Временно исполняющий обязанности
Губернатора Новгородской области**



А.В. Дронов

ПОРЯДОК

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, являющимися приложением № 7 к приказу 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), и регулирует отношения, связанные с рассмотрением обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Новгородской области посредством механизма обратной связи в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

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

обращения – сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, 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;

единый центр обработки обращений заявителей (далее единый центр) – организационная структура, формируемая в Новгородской области на базе государственного областного автономного учреждения «Агентство развития Новгородской области», выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

исполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Новгородской области, органы исполнительной власти Новгородской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Новгородской области, государственное областное автономное учреждение «Агентство развития Новгородской области», ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на них, включенные в перечень исполнителей в зависимости от тематических категорий, подкатегорий и фактов в соответствии с классификатором обращений, утверждаемый распоряжением Правительства Новгородской области.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Методических рекомендациях.

1.3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются сокращение сроков рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения заявителей исполнителями.

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

создание в Новгородской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию исполнителей с заявителями;

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

1.5. Каналами обратной связи в Новгородской области являются:

инвестиционный портал Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://novgorodinvest.ru>);

портал Центра оказания услуг «Мой бизнес» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://mb53.ru>, <http://мойбизнес53.рф>);

официальный сайт Правительства Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.novreg.ru>);

официальные сайты органов исполнительной власти Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи в Новгородской области является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее СПО).

Обращения с использованием СПО не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Регламент функционирования единого центра

2.1. Функциями единого центра являются:

прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение;

контроль за соблюдением исполнителями установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности ответами и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, созданной указом Губернатора Новгородской области от 06.03.2025 № 109 (далее рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

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

2.2. Куратором единого центра является первый заместитель Губернатора Новгородской области, координирующий деятельность министерства инвестиционной политики Новгородской области.

2.3. Куратор единого центра обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Новгородской области.

2.4. Руководителем единого центра является директор государственного областного автономного учреждения «Агентство развития Новгородской области».

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 единого центра 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 единым центром своих функций.

2.6. Руководитель единого центра назначает операторов единого центра из числа сотрудников государственного областного автономного учреждения «Агентство развития Новгородской области», непосредственно осуществляющих функции единого центра, указанные в пункте 2.1 настоящего Порядка.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблема» и системных вопросов

3.1. Срок рассмотрения обращений «проблема» составляет 10 календарных дней со дня их регистрации в СПО, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

3.2. Обращения «проблема» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

3.3. В случае если обращение «проблема» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего Порядка, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя любым доступным способом, позволяющим подтвердить получение уведомления, о продлении срока рассмотрения обращения «проблема» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы, а также вносит информацию о продлении срока рассмотрения обращения «проблема» посредством выбора в СПО типа ответа «отложено» и указания даты, до которой отложено рассмотрение такого обращения.

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

3.5. Решение рабочей группы по рассмотрению обращения «проблема» и системных вопросов в течение 2 рабочих дней со дня заседания рабочей группы оформляется протоколом, который подписывается руководителем рабочей группы. Выписка из протокола заседания рабочей группы по рассмотрению обращения «проблема» направляется секретарем рабочей группы заявителю, членам рабочей группы и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы.

3.6. Информация о решении рабочей группы по рассмотрению обращения «проблема» вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

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

3.8. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблема» заявитель вправе направить обращение в Совет при Губернаторе Новгородской области по улучшению инвестиционного климата, созданный указом Губернатора Новгородской области от 21.05.2013 № 159 (далее Инвестиционный совет, указ № 159).

3.9. Информация о решении Инвестиционного совета по обращению «проблема» направляется секретарем Инвестиционного совета в рабочую группу для внесения в СПО и заявителю в течение 7 рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.10. Информация о решении Инвестиционного совета по обращению «проблема» вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 5 рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.11. 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 совета.

3.12. Заседание Инвестиционного совета по рассмотрению обращений «проблема» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением о Совете при Губернаторе Новгородской области по улучшению инвестиционного климата, утвержденным указом № 159.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация» и обращений «помощь»

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультация» составляет 5 календарных дней со дня их регистрации в СПО, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет 10 календарных дней со дня их регистрации в СПО, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.3. При поступлении обращения «консультация» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.1 настоящего Порядка, связывается с заявителем для представления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности представления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

4.4. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.2 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Новгородской области, органами исполнительной власти Новгородской области, органами местного

самоуправления муниципальных образований Новгородской области, государственным областным автономным учреждением «Агентство развития Новгородской области», ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа заявителю на обращение «помощь», подготавливает письменный ответ на обращение «помощь» в электронном виде и направляет его заявителю.

4.5. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня представления устных разъяснений по обращению «консультация» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультация» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультация» или обращения «помощь» в СПО.

4.6. При представлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультация» исполнитель делает отметку в СПО с комментарием о результатах устных разъяснений.

4.7. По итогам рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности представленными устными разъяснениями или письменным ответом и вносит информацию, полученную от заявителя, в СПО.

Удовлетворенность заявителя представленными устными разъяснениями или письменным ответом определяется в СПО по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в СПО получил от заявителя оценку «1», «2», «3», единый центр во взаимодействии с исполнителем проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь».

4.8. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультация» или обращение «помощь» вправе вернуть такое обращение в СПО на повторное рассмотрение.

4.9. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультация» или обращения «помощь» при его возврате в СПО на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя в сроки, установленные пунктами 4.1, 4.2 настоящего Порядка.

4.10. В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в СПО тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней.

4.11. Обращение «консультация» или обращение «помощь» считается «закрытым» в следующих случаях:

если ответ на обращение получил в СПО от заявителя оценку «4» или «5»;
если в СПО отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

4.12. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» или обращениям «помощь» рассматриваются:

обращения, поступившие на повторное рассмотрение;

обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Новгородской области по приоритетным направлениям привлечения инвестиций, определенным в пункте 3.7 Инвестиционной декларации Новгородской области, утвержденной указом Губернатора Новгородской области от 07.12.2021 № 621;

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

4.13. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь», такое обращение рассматривается на заседании рабочей группы.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи в Новгородской области формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Новгородской области по форме согласно приложению к Методическим рекомендациям (далее отчет).

5.2. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, направляет отчет Губернатору Новгородской области.

5.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.
