



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.08.2025

№ 423-П

г. Киров

О формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области

В целях формирования и функционирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов («Региональный инвестиционный стандарт») с учетом 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), Правительство Кировской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Определить Кировское областное государственное казенное учреждение «Агентство инвестиционного развития Кировской области» специализированной организацией по осуществлению деятельности, направленной на реализацию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области в соответствии с Порядком.

3. Исполнительным органам Кировской области обеспечить рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области и подготовку ответов на них в соответствии с Порядком.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Кировской области, ресурсоснабжающим организациям Кировской области, ответственным в пределах своей компетенции за рассмотрение по существу поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области, осуществлять подготовку и направление ответов на такие обращения в соответствии с Порядком.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Кировской области Жердева А.А.

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

Председатель Правительства
Кировской области М.А. Сандалов



Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Кировской области
от 08.08.2025 № 423-П

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

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации (далее – Методические рекомендации), утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), и устанавливает:

регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области;

каналы обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности Кировской области (далее – заявители);

порядок и сроки рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Кировской области

(далее – обращения) «консультация», «помощь», «проблема» и системных вопросов;

способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения;

оценку эффективности механизма обратной связи с заявителями.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области (далее – единый центр обработки обращений) – организационная структура, формируемая в Кировской области на базе специализированной организации по осуществлению деятельности, направленной на улучшение инвестиционного климата в Кировской области, привлечению инвестиций, работе с частными инвесторами и сопровождению инвестиционных проектов, определенной постановлением Правительства Кировской области от 23.06.2022 № 314-П «Об определении специализированной организации по привлечению инвестиций и работе с частными инвесторами на территории Кировской области», выполняющей на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком, с использованием специализированного программного обеспечения механизма обратной связи;

исполнители – исполнительные органы Кировской области, Кировское областное государственное казенное учреждение «Агентство инвестиционного развития Кировской области» (далее – КОГКУ «Агентство инвестиционного развития Кировской области»), органы местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Кировской области, ресурсоснабжающие организации и иные организации Кировской области, ответственные в рамках своей

компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на них;

операторы единого центра обработки обращений – сотрудники КОГКУ «Агентство инвестиционного развития Кировской области», выполняющие на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком, с использованием специализированного программного обеспечения механизма обратной связи.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных пунктом 2 раздела 1 Методических рекомендаций.

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

1.4. Обращения, поступающие от заявителей с использованием ПОС, срок рассмотрения которых не превышает 10 календарных дней, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

2. Регламент функционирования единого центра обработки обращений

2.1. Функциями единого центра обработки обращений являются:

прием обращений, а также при необходимости их направление 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 и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение;

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 обработки обращений (далее – куратор) является член Правительства Кировской области, который ведет вопросы формирования региональной экономической и инвестиционной политики на территории Кировской области в соответствии с распоряжением Губернатора Кировской области от 20.03.2025 № 34 «О распределении обязанностей».

2.3. Куратор:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Кировской области;

осуществляет контроль за деятельностью единого центра обработки обращений;

ежемесячно в срок, установленный пунктом 6.4 настоящего Порядка, обеспечивает направление Губернатору Кировской области отчета о реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области (далее – отчет о реализации механизма обратной связи) согласно приложению.

2.4. Руководителем единого центра обработки обращений является директор КОГКУ «Агентство инвестиционного развития Кировской области» (далее – руководитель).

2.5. Руководитель:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию

деятельности единого центра обработки обращений;

обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра обработки обращений по выполнению его функций, предусмотренных настоящим Порядком;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра обработки обращений;

представляет в министерство экономического развития Кировской области и куратору аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра обработки обращений, в том числе о выявленных системных вопросах;

представляет куратору отчет о реализации механизма обратной связи в сроки, установленные пунктом 6.3 настоящего Порядка;

несет персональную ответственность за исполнение единым центром обработки обращений его функций.

2.6. Операторы единого центра обработки обращений:

осуществляют с использованием СПО прием обращений, их направление исполнителям в соответствии с классификатором обращений;

осуществляют в СПО контроль за соблюдением исполнителями сроков ответа на обращения;

запрашивают (при необходимости) в установленном порядке у исполнителей информацию, связанную с поступившими обращениями;

осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю;

осуществляют выгрузку из СПО информации о наиболее часто встречаемых тематиках обращений;

ежемесячно и ежеквартально формируют отчет о реализации механизма обратной связи и представляют его руководителю в сроки, установленные пунктом 6.2 настоящего Порядка;

осуществляют иные поручения руководителя, направленные на реализацию механизма обратной связи в Кировской области;

несут персональную ответственность за исполнение возложенных функций в рамках компетенции.

3. Каналы обратной связи с заявителями

Каналами обратной связи с заявителями в Кировской области являются:

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

официальный сайт министерства экономического развития Кировской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mcrko.kirovreg.ru/>);

инвестиционный портал Кировской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://kirov-invest.ru/>).

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация», «помощь», «проблема» и системных вопросов

4.1. При поступлении обращений «консультация», «помощь», «проблема» посредством СПО указанные обращения в день их поступления автоматически регистрируются в ПОС с присвоением им соответствующих типов и в течение 1-го рабочего дня со дня их регистрации направляются оператором единого центра обработки обращений исполнителю, ответственному за рассмотрение, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, определенным классификатором обращений.

В случае если обращение не относится к компетенции исполнителя, он в течение 1-го рабочего дня со дня регистрации в ПОС обращения

возвращает его в единый центр обработки обращений с обоснованием причин возврата.

4.2. В случае поступления обращения «консультация» и «помощь»:

4.2.1. Срок рассмотрения исполнителем обращения «консультация» составляет до 5 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, обращения «помощь» – до 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения в ПОС, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

В случае если обращение «консультация» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в срок, установленный абзацем первым подпункта 4.2.1 настоящего Порядка, 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.

4.2.2. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультация» и «помощь» рассматриваются обращения «консультация» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Кировской области в приоритетных отраслях экономики, определенных в Инвестиционной декларации Кировской области, утвержденной Указом Губернатора Кировской области от 24.03.2023 № 38 «Об утверждении Инвестиционной декларации Кировской области»;

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

4.2.3. Исполнитель в сроки, установленные подпунктом 4.2.1 настоящего Порядка, рассматривает обращения в следующем порядке:

при поступлении обращения «консультация» связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по предмету консультации (в случае возможности), готовит ответ с учетом позиции соисполнителя (соисполнителей) и направляет его посредством СПО заявителю в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – усиленная квалифицированная подпись);

при поступлении обращения «помощь» связывается при необходимости с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения (в случае возможности), а также получает необходимые сведения от соисполнителя (соисполнителей) и направляет заявителю ответ посредством СПО в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью.

4.2.4. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение «консультация» или обращение «помощь» и возможность считать его закрытым определяется в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2.5. В случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращение «консультация» или обращение «помощь» заявитель вправе вернуть такое обращение в ПОС на повторное рассмотрение.

Повторное рассмотрение обращения осуществляет исполнитель или единый центр обработки обращений с привлечением исполнителя в порядке, установленном пунктами 4.1 и 4.2 настоящего Порядка.

4.2.6. В случае если по итогам повторного рассмотрения единым центром обработки обращений и (или) исполнителем обращения «консультация» или обращения «помощь» получена оценка ответа на обращение от заявителя, равная 1, 2 или 3, такое обращение выносится в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящего Порядка, на рассмотрение рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и системных вопросов при инвестиционном комитете Кировской области (далее –

рабочая группа), созданной постановлением Правительства Кировской области от 13.01.2023 № 13-П «О создании инвестиционного комитета Кировской области» (далее – постановление Правительства Кировской области от 13.01.2023 № 13-П).

4.3. В случае, указанном в подпункте 4.2.6 настоящего Порядка, а также в случае поступления в ПОС обращения «проблема» или при формировании системного вопроса:

4.3.1. Руководитель в течение 1-го рабочего дня с даты наступления соответствующего обстоятельства уведомляет министерство экономического развития Кировской области и председателя рабочей группы о необходимости проведения заседания рабочей группы.

Заседания рабочей группы проводятся в порядке и сроки, определенные Положением об инвестиционном комитете Кировской области (далее – Положение), утвержденным постановлением Правительства Кировской области от 13.01.2023 № 13-П.

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

4.3.3. Руководитель в течение 3 рабочих дней со дня утверждения протокола рабочей группы:

4.3.3.1. Вносит в СПО информацию о решении, принятом рабочей группой по итогам рассмотрения повторного обращения «консультация» или обращения «помощь», по которому заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра обработки обращений, или по итогам рассмотрения обращения «проблема», и направляет ее заявителю в виде выписки протокола заседания рабочей группы посредством СПО.

4.3.3.2. Вносит в СПО информацию о решении, принятом рабочей группой по итогам рассмотрения системного вопроса, и направляет посредством СПО выписку протокола заседания рабочей группы не позднее 1-го рабочего дня со дня размещения указанной информации

каждому заявителю, направившему обращение, связанное с данным системным вопросом, а также размещает указанную информацию на инвестиционном портале Кировской области.

4.3.4. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение, представленным в соответствующем решении рабочей группы, и возможность считать обращение закрытым определяются в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.3.5. В случае если заявитель не удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, он вправе направить это же обращение в ПОС для его рассмотрения в порядке, определенном пунктом 4.4 настоящего Порядка.

4.4. В случае поступления обращения в ПОС в соответствии с подпунктом 4.3.5 настоящего Порядка или в случае, если системный вопрос не решен по итогам его рассмотрения на заседании рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено:

4.4.1. Руководитель в течение 1-го рабочего дня со дня поступления обращения или формирования системного вопроса уведомляет министерство экономического развития Кировской области о необходимости проведения заседания инвестиционного комитета Кировской области (далее – инвестиционный комитет), созданного постановлением Правительства Кировской области от 13.01.2023 № 13-П.

Заседания инвестиционного комитета по рассмотрению обращений проводятся в порядке и сроки, определенные Положением.

4.4.2. Информация о решении, принятом на заседании инвестиционного комитета по итогам рассмотрения обращения или системного вопроса, вносится руководителем в СПО и доводится до сведения заявителя в порядке, аналогичном порядку, предусмотренному подпунктом 4.3.3 настоящего Порядка.

4.4.3. Рассмотрение повторного обращения заявителя по тому же вопросу рабочей группой и (или) инвестиционным комитетом не осуществляется.

5. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения

5.1. В ПОС удовлетворенность ответом на обращение определяется по пятибалльной шкале от 1 до 5.

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

5.2. Обращения «консультация», «помощь» считаются закрытыми в следующих случаях:

если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку 4 или 5, то заявитель удовлетворен ответом на обращение;

если в ПОС отсутствует оценка ответа на обращение от заявителя, равная 1, 2 или 3 (далее – низкая удовлетворенность ответом) или обращение не возвращено заявителем в ПОС на повторное рассмотрение.

5.3. Обращение, ответ на которое представлен в соответствующем решении рабочей группы, считается закрытым в следующих случаях:

если ответ на обращение в ПОС получил от заявителя оценку 4 или 5, то заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению;

если заявителем не поставлена оценка ответу на обращение в ПОС в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы.

5.4. В отношении ответа на обращение в ПОС, по которому получена низкая удовлетворенность ответом, единым центром обработки обращений во взаимодействии с исполнителем в течение 5 рабочих дней со дня ее получения проводится анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

5.5. В случае если в обращении выявлены вопросы, относящиеся к восстановлению, защите прав и иных законных интересов субъектов инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, единый центр обработки обращений выносит такое обращение для рассмотрения

на заседании рабочей группы в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящего Порядка.

6. Оценка эффективности механизма обратной связи с заявителями

6.1. В целях проведения оценки эффективности механизма обратной связи в Кировской области единым центром обработки обращений формируется отчет о реализации механизма обратной связи.

Источником информации для подготовки отчета о реализации механизма обратной связи являются данные единого центра обработки обращений.

6.2. Отчет о реализации механизма обратной связи представляется операторами единого центра обработки обращений руководителю:

6.2.1. Ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

6.2.2. Ежеквартально не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, с приложением вывода о наличии (отсутствии) системных вопросов.

6.3. Руководитель ежемесячно не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет куратору на утверждение отчет о реализации механизма обратной связи.

6.4. Куратор ежемесячно не позднее 10 рабочих дней с даты получения отчета о реализации механизма обратной связи утверждает и направляет его Губернатору Кировской области.

Приложение

к Порядку

ОТЧЕТ

**о реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности в Кировской области**

за период с _____ по _____ 20__ года
(день, месяц) (день, месяц)

Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	2	3		4		5	
Количество обращений за отчетный период по каналу обратной связи							
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним							
Количество ответов на обращения на дату составления отчета о реализации механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области (далее – отчет)							
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 выявленных и решенных системных вопросов с указанием их содержания							
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							

1	2	3	4	5
повторных)				
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом*				
Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности темы обращений				
Оценка эффективности механизма обратной связи				
Удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса, средняя оценка				
Скорость рассмотрения обращений, среднее время				
Доля отложенных обращений, процентов				

* Количество обращений (сообщений) в отчетном периоде к количеству обращений (сообщений) в периоде, предшествующем отчетному.

Руководитель

(подпись)

(инициалы, фамилия)

М.П. (при наличии)

(дата)
