



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

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. Министерству экономического развития Кировской области в течение 45 календарных дней со дня вступления в силу настоящего

постановления обеспечить внесение в установленном порядке изменений в Порядок, дополнив его классификатором обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Кировской области.

4. 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.

5. 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.

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

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

Председатель Правительства
Кировской области

М.А. Сандалов

ПОДГОТОВЛЕНО

И.о. министра экономического
развития Кировской области



В.А. Колчина

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра,
начальник государственно-правового
управления министерства юстиции
Кировской области

С.В. Тукмачева

Разослать: вице-губернатору Кировской области Лучинину А.Н.,
 Председателю Правительства Кировской области
 Сандалову М.А., первым заместителям Председателя
 Правительства Кировской области, заместителям Председателя
 Правительства Кировской области, органам исполнительной
 власти Кировской области, органам местного самоуправления
 муниципальных образований Кировской области, контрольному
 управлению Губернатора Кировской области, прокуратуре
 Кировской области, Центру специальной связи и информации
 Федеральной службы охраны Российской Федерации в Кировской
 области, Управлению Министерства юстиции Российской
 Федерации по Кировской области, Законодательному Собранию
 Кировской области, Контрольно-счетной палате Кировской
 области, Кировскому областному государственному казенному
 учреждению «Агентство инвестиционного развития Кировской
 области», ООО «КонсультантКиров».

Подлежит опубликованию на официальном информационном сайте
 Правительства Кировской области и на «Официальном интернет-портале
 правовой информации» (<http://www.pravo.gov.ru>).

Правовая экспертиза проведена:

предварительная

заключительная

19.04.2025 Зам

Лингвистическая экспертиза проведена:

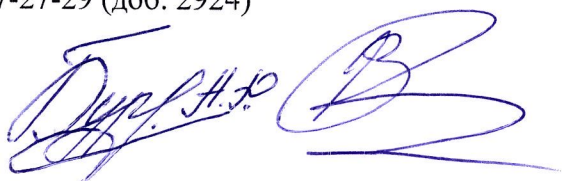
предварительная

заключительная

14.05.2025 Либ.

Бураков Николай Романович
 27-27-29 (доб. 2924)

Номер проекта
 430/2025 (230/2025)



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к проекту постановления Правительства Кировской области
«О формировании механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской
области»

Проектом постановления Правительства Кировской области «О формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области» (далее – проект постановления), разработанным в соответствии с 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), предлагается утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кировской области, которым устанавливаются:

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

 способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения;

 оценка эффективности механизма обратной связи с заявителями.

Проект постановления размещен на официальном информационном сайте Правительства Кировской области для проведения независимой антикоррупционной экспертизы.

В отношении проекта постановления требуется проведение оценки регулирующего воздействия.

И.о. министра экономического
развития Кировской области



В.А. Колчина

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Кировской области
от №

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;

оценка 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://merko.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 обращения «консультация», «помощь», «проблема» посредством СПО указанные обращения автоматически регистрируются в ПОС с присвоением ему соответствующего типа и направляются оператором единого центра обработки обращений исполнителю, ответственному за рассмотрение, подготовку и направление ответа на обращение 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 в течение 30 календарных дней со дня получения ответа.

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 заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра обработки обращений по итогам повторного рассмотрения обращения «консультация» или обращения «помощь», 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), утвержденном 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 ее 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 в течение 30 календарных дней со дня направления заявителю ответа на его обращение.

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. Обращение «консультация», «помощь» и «проблема» считается закрытым 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), и при этом обращение не возвращено заявителем в ПОС на повторное рассмотрение в течение 30 календарных дней со дня направления заявителю ответа на его обращение.

5.3. 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.

5.4. В случае если по итогам рассмотрения единым центром обработки обращений и (или) исполнителем повторного обращения «консультация» или обращения «помощь» получена низкая удовлетворенность ответом и (или) 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.

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 утверждения отчета о реализации механизма обратной связи 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, предшествующему отчетному.

Руководитель

(подпись)

(инициалы, фамилия)

М.П. (при наличии)

(дата)

В.А.С.