КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Порядка формиро-вания и развития механизма обрат-ной связи с субъектами предприни-мательской и инвестиционной дея-тельности в Республике Татарстан |  |

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. №591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан, поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан.

2. Министерству экономики Республики Татарстан:

создать Рабочую группу по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности при Министерстве экономики Республики Татарстан;

утвердить классификатор обращений — систему тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемый для маршрутизации обращений.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр

Республики Татарстан А.В.Песошин

Утвержден постановлением Кабинета Министров

Республики Татарстан

от 2024 №

**ПОРЯДОК**

**формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной**

**деятельности в Республике Татарстан**

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, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан, поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС)».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает:

основные понятия, относящиеся к вопросу формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан;

сроки и последовательность действий исполнителей, выполняющих обработку обращений в рамках механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее — Заявители) в Республике Татарстан;

регламент функционирования Единого центра обработки обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее — Единый центр);

каналы обратной связи в Республике Татарстан;

порядок и сроки рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности;

способы и формы выявления удовлетворенности субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности полученным ответом на обращение;

форму отчета об обращениях.

# Основные понятия

 2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

1. субъекты предпринимательской и инвестиционной деятельности – физические лица, перешедшие на специальный налоговый режим (самозанятые), индивидуальные предприниматели и юридические лица любых организационно- правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся предпринимательской и (или) инвестиционной деятельностью;
2. Единый центр обработки обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности – исполнительный орган Республики Татарстан;
3. классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – Классификатор);
4. каналы обратной связи – источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности;
5. механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое взаимодействие участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрения обращения по существу, контроль сроков и качества ответов) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности, полученных по каналам обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;
6. исполнитель – исполнительные органы Республики Татарстан, иные организации в пределах компетенции, ответственные за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа.

Перечень исполнителей в зависимости от категорий, подкатегорий и фактов в

соответствии с классификатором является служебным документом, доступным исполнителям и не предусмотренным к размещению в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» для неограниченного круга лиц;

1. обращения – сообщения, поступающие от заявителей и рассматриваемые в соответствии с настоящим Порядком, с информацией о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленные в форме электронного документа, 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;
2. обращение «консультация» - обращение по вопросам в сфере предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений в устной и (или) электронной форме (далее – «консультация»);
3. обращение «проблема» – обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере предпринимательской и (или) инвестиционной деятельности нарушаются или будут нарушены (далее –

«проблема»);

1. обращение «помощь» – обращение по вопросам в сфере предпринимательской и (или) инвестиционной 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»);
2. системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики республиканских органов исполнительной власти, распространение информации о способах их решения.

#  Регламент функционирования Единого центра

3.1. Единым центром в соответствии с настоящим Порядком является Министерство экономики Республики Татарстан.

 3.2. Единый центр выполняет следующие функции:

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

контроль за исполнением установленными настоящим 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 по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности (далее — Рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка [отчетов](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474367&dst=102512) путем выгрузки информации об обращениях из ПОС.

3.3. Руководителем Единого центра является заместитель министра экономики Республики Татарстан, курирующий инвестиционный блок (далее – Руководитель Единого центра).

 3.4. 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 функций Единого центра.

3.5. Куратором Единого центра является заместитель Премьер-министра Республики Татарстан — министр экономики Республики Татарстан (далее – Куратор Единого центра).

 3.6. Куратор Единого центра обеспечивает:

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

 3.7. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности Единого центра осуществляется в пределах средств бюджета Республики Татарстан.

# Каналы обратной связи в Республике Татарстан

 4.1. Каналами обратной связи для заявителя в Республике Татарстан являются:

1. Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан;
2. Информационный ресурс «Инвестиционный портал Республики Татарстан»;
3. Информационный ресурс «Инвестиционная карта Российской Федерации».

#

# Рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности

 5.1. Рабочая группа создана в соответствии с приказом Министерства экономики Республики Татарстан.

 5.2. Рабочая группа рассматривает:

«консультации» и «помощи», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

«проблемы»;

системные вопросы;

причины низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений.

 5.3. Председателем Рабочей группы является Куратор Единого центра. Секретарем Рабочей группы является Руководитель Единого центра.

 5.4. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости в очной или очно-заочной формах, но не реже одного раза в месяц. Заседания Рабочей группы могут быть проведены в формате видеоконференцсвязи, а также в усеченном формате с участием заявителя.

 5.5. Председатель Рабочей группы вправе определять список участников заседания Рабочей группы исходя из вопросов повестки заседания Рабочей группы.

 5.6. По решению председателя Рабочей группы к деятельности Рабочей группы наряду с членами Рабочей группы могут привлекаться представители республиканских органов исполнительной власти и иных организаций в пределах компетенции.

# Порядок и сроки рассмотрения «консультаций» и «помощи»

 6.1. Срок рассмотрения «консультаций» - до 5 календарных дней, «помощи» - до 10 календарных дней.

 6.2. Исполнителю со дня поступления обращения в ПОС необходимо:

при поступлении «консультации» связаться с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений – представить ответ в письменной форме;

при поступлении «помощи» при необходимости связаться с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получить необходимые сведения от республиканских орагнов исполнительной власти и организаций в Республике Татарстан – подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его заявителю посредством ПОС.

 6.3. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных

«консультаций» и «помощи» в ПОС.

При предоставлении устных разъяснений необходимо сделать соответствующую отметку в ПОС, указав в комментарии или тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

Обращения, поступившие от заявителей на горячую линию или при личном обращении, могут быть зарегистрированы и обработаны в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений».

 6.4. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или

«помощи» Единому центру в обязательном порядке необходимо направить запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и внести информацию, полученную от заявителя в ПОС (далее соответственно – удовлетворенность разъяснениями).

 6.5. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

 6.6. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то Единому центру необходимо провести анализ причин низкой удовлетворенности.

 6.7. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС необходимо обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение. Срок принятия решения заявителем ограничен 30 календарными днями со дня передачи ответа.

 6.8. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС в обязательном порядке необходимо использовать тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнителю необходимо указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

 6.9. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями, «консультация» или

«помощь» считается закрытой.

 В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и направил повторное обращение по данному вопросу, повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя и соисполнителей.

 6.10. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение в ПОС, «консультация» или

«помощь» считается закрытой.

 6.11. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и

«помощи» необходимо рассматривать «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Татарстан в приоритетных отраслях экономики;

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

 6.12. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультаций» или «помощи», вопрос рассматривается на заседании Рабочей группы.

# Рассмотрение «проблем» и системных вопросов

 7.1. Руководитель Единого центра в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения доводит до председателя Рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания Рабочей группы.

 7.2. Секретарь Рабочей группы при подготовке заседания Рабочей группы: осуществляет организацию работы по подготовке заседания Рабочей группы,

подготавливает повестку дня заседания Рабочей группы, формирует по согласованию с председателем Рабочей группы список приглашенных лиц на заседание Рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании Рабочей группы;

ведет протокол заседания Рабочей группы (далее - протокол);

направляет выписку из протокола заявителю, членам Рабочей группы, иным приглашенным на заседание Рабочей группы лицам;

вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании Рабочей группы в ПОС.

 7.3. Заявитель принимает участие в заседании Рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель Рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

 7.4. Решение Рабочей группы оформляется в виде протокола.

 7.5. В случае если заявитель удовлетворен решением Рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым (далее – решение по обращению).

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

 7.6. Информация о решении по обращению вносится в ПОС и направляется заявителю.

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

# Форма отчёта и оценка эффективности механизма обратной связи

 8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Республике Татарстан на базе Единого центра руководителем Единого центра формируется еженедельный отчет по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

 8.2. Руководитель Единого центра на еженедельной основе направляет отчет Куратору Единого центра.

 8.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные Единого центра.

 8.4. 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474367&dst=102512); количество обращений в работе на дату составления [отчета](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474367&dst=102512);

количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления [отчета](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474367&dst=102512);

количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;

количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в порядке, 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 Порядку формирования и развития механизма обратной связи с субъектами

предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан

ОТЧЕТ

об обращениях субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности за период с по

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Итого | Обращение«консультация» | Обращение«помощь» | Обращение«проблема» |
| Количество обращений за отчетный период вразрезе каналов обратной связи |  |  |  |  |
| Количество обращений за отчетный период вразрезе исполнителей по ним |  |  |  |  |
| Количество ответов на обращения на датусоставления отчета |  |  |  |  |
| Количество обращений в работе на дату составленияотчета |  |  |  |  |
| Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количестваобращений на дату составления отчета |  |  |  |  |
| Количество и содержание выявленных и решенныхсистемных вопросов |  |  |  |  |
| Количество обращений, по которым истек срокрассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок |  |  |  |  |
| Количество закрытых обращений за отчетныйпериод (первичных и повторных) |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Динамика по количеству обращений в отчетномпериоде по сравнению с прошлым отчетным периодом |  |  |  |  |
| Наиболее востребованные заявителями темыобращений |  |  |  |  |

Дата составления отчета:

Руководитель Единого центра обработки обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности