



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 апреля 2025 г. № 138

г. МАХАЧКАЛА

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

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 формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Дагестан Правительство Республики Дагестан **п о с т а н о в л я е т**:

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

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



Временно исполняющий обязанности

Председателя Правительства

Республики Дагестан

Р. Алиев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Дагестан
от 24 апреля 2025 г. № 138

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Республике Дагестан

1. Общие положения

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»)» (далее – Методические рекомендации), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Дагестан (далее – механизм обратной связи).

2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Республики Дагестан.

3. 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 субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – единый центр) – организационная структура, формируемая в Республике Дагестан на базе Агентства по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан, выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

исполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Республике Дагестан, органы исполнительной власти Республики Дагестан, органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан, Агентство по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан, ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на них;

каналы обратной связи – источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Республики Дагестан;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое исполнителями и единым центром, которое предназначено для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля за сроками и качеством ответов на обращения, а также позволяет осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее – СПО);

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений;

механизм обратной связи – осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (включая регистрацию обращений, маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию (включая предоставление устных и (или) письменных ответов заявителям, выявление удовлетворенности заявителей ответами на обращения) обращений, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени;

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики

органов исполнительной власти Республики Дагестан, распространение информации о способах их решения;

обращения «проблемы» – обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращения «консультации» – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителям разъяснений;

обращения «помощь» – обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблемы».

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

создание на территории Республики Дагестан 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 на территории Республики Дагестан, для их решения и предупреждения.

5. Каналами обратной связи на территории Республики Дагестан являются:

виджет платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) на официальном сайте или официальной странице республиканского органа исполнительной власти или органа местного самоуправления муниципального образования Республики Дагестан и их подведомственных организаций;

личный кабинет на едином портале;

мобильное приложение «Решаем вместе» единого портала;

личное обращение к оператору приема обращений платформы обратной связи единого портала.

6. СПО на территории Республики Дагестан является платформа обратной связи единого портала.

Обращения с использованием СПО не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от

2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений, определяются решением Инвестиционного комитета Республики Дагестан, образованного Указом Главы Республики Дагестан от 13 июля 2022 г. № 151 «Об Инвестиционном комитете Республики Дагестан» (далее – Инвестиционный комитет, Указ № 151).

8. Настоящий Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

2. Порядок функционирования единого центра

9. 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;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

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

10. Куратором единого центра является заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей.

11. Куратор единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Дагестан;

осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

12. Руководителем единого центра является руководитель Агентства по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан.

13. Руководитель единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

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

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

представляет куратору единого центра 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.

14. Руководитель единого центра из числа сотрудников Агентства по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан назначает операторов единого центра.

15. Операторы единого центра:

осуществляют в СПО прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;

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

осуществляют по поручению руководителя единого центра подготовку ответов на обращения и их направление заявителям;

запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан, ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю единого центра.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультации» и обращений «помощь»

16. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультации» составляет 5 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

17. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

18. При поступлении обращения «консультации» исполнитель в срок, указанный в пункте 16 настоящего Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

19. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 17 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с исполнителями 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.

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

21. При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультации» исполнитель делает пометку в СПО с комментарием о результатах устных разъяснений.

22. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в СПО по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в СПО получил от заявителя оценку «1», «2» или «3», единый центр направляет заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращение «консультации» или обращение «помощь», на основании которого единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится единым центром в СПО.

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

24. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь» при его возврате в СПО на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя.

25. В случае если обращение «консультации» 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.

26. Обращение «консультации» или обращение «помощь» считается закрытым в следующих случаях:

если ответ на обращение получил в СПО от заявителя оценку «4» или «5»;

если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответствии с пунктом 22 настоящего Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;

если в СПО отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

27. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультации» или обращениям «помощь» рассматриваются:

обращения, поступившие на повторное рассмотрение;
обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Республики Дагестан в приоритетных направлениях экономики;

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

28. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения обращения «консультации» или обращения «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Инвестиционном комитете Республики Дагестан (далее – рабочая группа).

29. Заседания рабочей группы по рассмотрению обращений «консультации» и обращений «помощь», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе, утверждаемым Главой Республики Дагестан.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблемы» и системных вопросов

30. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблемы» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

31. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

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

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблемы» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

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

34. Выписка из протокола заседания рабочей группы по обращению «проблемы» направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

35. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в СПО в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

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

37. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет.

38. Информация о решении Инвестиционного комитета по обращению «проблемы» направляется секретарем Инвестиционного комитета в рабочую группу в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в СПО.

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

40. 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.

41. Заседание Инвестиционного комитета по рассмотрению обращений «проблемы» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением об Инвестиционном комитете Республики Дагестан, утвержденным Указом № 151.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

42. В целях оценки эффективности механизма обратной связи в Республике Дагестан формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Республике Дагестан по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет).

43. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно, до 10-го числа, направляет отчет Главе Республики Дагестан.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку формирования
механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Республике Дагестан

Форма

Отчет об обращениях заявителей за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5
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				

1	2	3	4	5
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
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 повторных)				
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета: дд.мм.ггг

Руководитель единого центра обработки обращений заявителей: ФИО, подпись
