

**Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 23 ноября 2024 г. N 1045
"Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с
субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике
Татарстан"**

В соответствии с [приказом](#) Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. N 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 в Республике Татарстан при Министерстве экономики Республики Татарстан и утвердить классификатор обращений, указанный в утвержденном настоящим постановлением [Порядке](#) формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан.

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

Премьер-министр
Республики Татарстан

А.В. Песошин

**Порядок
формирования и развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и
инвестиционной деятельности в Республике Татарстан
(утв. [постановлением](#) КМ РТ от 23 ноября 2024 г. N 1045)**

I. 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. N 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 (далее - Заявители), поступающих через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Платформа обратной связи).

1.2. Настоящий Порядок устанавливает:

основные понятия, относящиеся к вопросу формирования и развития механизма обратной связи с Заявителями в Республике Татарстан;

сроки и последовательность действий исполнителей, выполняющих обработку обращений в рамках механизма обратной связи с Заявителями в Республике Татарстан;

регламент функционирования Единого центра обработки обращений Заявителей (далее - Единый центр);

каналы обратной связи в Республике Татарстан;

порядок и сроки рассмотрения обращений Заявителей;

способы и формы выявления удовлетворенности Заявителей полученным ответом на обращение;

форму отчета об обращениях Заявителей (далее - отчет).

1.3. Обращения, поступающие от Заявителей и рассматриваемые в соответствии с настоящим

Порядком, представляя собой сообщения - информацию о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленную 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 относящиеся к положениям [Федерального закона](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством или решением Правительства Российской Федерации.

II. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

1) **Заявители** - физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью;

2) **Единый центр** - Министерство экономики 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) **координатор** - должностное лицо Единого центра, уполномоченное осуществлять прием, модерацию и координацию поступивших обращений от Заявителей на рассмотрение;

6) **механизм обратной связи** - организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки 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;

7) **исполнитель** - республиканские органы исполнительной власти, 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 и утверждается приказом Министерства экономики Республики Татарстан, доступным исполнителям и не предусмотренным к размещению в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для неограниченного круга лиц;

8) **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");

9) **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");

10) **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");

11) **системный вопрос** - совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан, распространение информации о способах их решения.

III. Регламент функционирования Единого центра

3.1. Единый центр выполняет следующие функции:

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

контроль за исполнением установленных 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 Заявителей при Министерстве экономики Республики Татарстан (далее - Рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из Платформы обратной связи.

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

3.3. 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.

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

3.5. Куратор Единого центра обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Республике Татарстан;

организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

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

IV. 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".

V. Рабочая группа

5.1. Рабочая группа создается 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 ответами 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, в том числе в формате видео-конференц-связи, но не реже одного раза в месяц.

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

Заседание Рабочей группы проводится не позднее 14 календарных дней со дня доведения информации о необходимости проведения заседания Рабочей группы.

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

5.7. Рабочей группе помимо деятельности по рассмотрению обращений рекомендуется утверждать отчет и направлять его вместе с докладом о деятельности Рабочей группы для представления на ежемесячной основе Раису Республики Татарстан.

VI. Порядок и сроки рассмотрения "консультаций" и "помощи"

6.1. Срок рассмотрения "консультаций" - до 5 календарных дней, "помощи" - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

6.2. Исполнителю со дня поступления обращения на Платформу обратной связи необходимо:

при поступлении "консультации" связаться с Заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, 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 органов власти и организаций в Республике Татарстан, подготовить ответ в письменном (электронном) виде и направить его Заявителю посредством Платформы обратной связи.

6.3. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных "консультаций" и "помощи" на Платформу обратной связи.

При предоставлении устных разъяснений необходимо сделать соответствующую отметку на Платформе обратной связи, 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 на Платформе обратной связи 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, на Платформу обратной связи (далее - удовлетворенность разъяснениями).

6.5. На Платформе обратной связи удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от "1" до "5".

6.6. Если ответ на обращение на Платформе обратной связи 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 на Платформу обратной связи. При возврате обращения на повторное рассмотрение на Платформу обратной связи необходимо обеспечить его всестороннее и своевременное рассмотрение.

6.8. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа на Платформе обратной связи 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 вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку) по данному вопросу, повторное рассмотрение обращения осуществляет Единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

6.10. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение на Платформу обратной связи, "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, определенных в [Инвестиционной декларации](#) Республики Татарстан до 2028 года, утвержденной [Указом](#) Президента Республики Татарстан от 18 июня 2012 года N УП-477 "Об Инвестиционной декларации Республики Татарстан до 2028 года";

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.

VII. Рассмотрение "проблем" и системных вопросов

7.1. 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 на Платформу обратной связи.

7.2. 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.

7.3. Решение Рабочей группы оформляется в виде протокола.

7.4. Протокол утверждается председателем Рабочей группы в течение 5 календарных дней со дня проведения заседания Рабочей группы.

7.5. Координатор в течение 2 календарных дней со дня утверждения протокола направляет выписку из протокола Заявителю.

7.6. 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.

Заявитель вправе направить обращение в Рабочую группу в случае несогласия с решением по обращению.

7.7. Информация о решении по обращению вносится на Платформу обратной связи и направляется Заявителю.

Информация об оценках ответов на обращения, поставленных Заявителями, формируется на Платформе обратной связи автоматически.

VIII. Форма отчета 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;

- 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 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.

Приложение
к Порядку формирования и развития механизма
обратной связи с субъектами предпринимательской
и инвестиционной деятельности в Республике Татарстан

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				
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: _____

Руководитель Единого центра обработки обращений заявителей _____