



**ПРИКАЗ**

**БОЕРЫК**

« 11 » апреля 20 23 г.

№ 10

**Об утверждении Регламента  
ведения обратной связи с  
инвесторами в Республике  
Татарстан**

В целях соблюдения и улучшения времени и качества ответов на обращения инвесторов в режиме «одного окна» в Республике Татарстан приказываю:

1. Утвердить Регламент ведения обратной связи с инвесторами в Республике Татарстан (прилагается).
2. Заместителю руководителя Агентства (Епифанцевой М.Г.) обеспечить в установленном порядке исполнение Регламента ведения обратной связи с инвесторами.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель

Т.И. Минуллина

# Регламент ведения обратной связи с инвесторами в Республике Татарстан

## I. Общие положения

1. Регламент ведения обратной связи с инвесторами определяет порядок действий участников процесса обработки обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступающих в Агентство инвестиционного развития Республики Татарстан (далее – «Агентство») через Инвестиционный портал Республики Татарстан (далее – «Инвестпортал»).

2. Основными задачами реализации механизма обратной связи являются:  
формирование «одного окна» для обработки обращений инвесторов в Республике Татарстан;

соблюдение и улучшение времени и качества ответов на обращение;  
установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной деятельности в Республике Татарстан, для их систематизации, принятия соответствующих решений, а также их предупреждения.

3. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

инвестор – физическое или юридическое лицо, осуществляющее или планирующее осуществлять инвестиционную деятельность в соответствии с Федеральным законом от 25 февраля 1999 г. N 39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений», обращение которого зарегистрировано в электронной информационной системе «Контроль инвестиций Татарстана» (далее – система «КИТ»);

источники обратной связи – каналы, посредством которых субъекты инвестиционной деятельности могут задать вопросы и (или) сообщить о проблемах при реализации своей деятельности в Республике Татарстан;

механизм обратной связи – обработка обращений заявителей, включающая прием, регистрацию обращений, их маршрутизацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответа на обращения, анализ, мониторинг и контроль качества;

обратная связь – механизм реагирования на обращения субъектов инвестиционной деятельности Республики Татарстан через Инвестпортал, интегрированный с системой «КИТ»;

ответственный исполнитель – сотрудник Агентства, ответственный в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения и подготовку на него ответа;



рубрикатор – совокупность категорий вопросов и проблем, разделенных по подкатегориям и тематикам, в соответствии с которыми осуществляется маршрутизация обращений ответственным исполнителем;

система обработки обращений – электронная информационная система «Контроль инвестиций Татарстана», функционал которой используется для работы с обращениями заявителей.

4. Деятельность Агентства определяется Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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»)), Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 февраля 2019г. №118 «Об утверждении Регламента взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности по принципу «одного окна»», а также настоящим Регламентом.

## II. Осуществление обратной связи с инвесторами по принципу «одного окна»

1. Функции ответственного по обратной связи с инвесторами возлагаются на заместителя руководителя Агентства, курирующего цифровую трансформацию Агентства.

2. Ответственный по обратной связи с инвесторами:

1) обеспечивает на постоянной основе общую координацию по обратной связи с инвесторами;

2) организует бизнес-процессы в системе «КИТ» для приема, обработки, маршрутизации в Агентстве или межведомственно в соответствии с принципом «одного окна», рассмотрения по существу, подготовку и направление ответа на обращения, анализ, мониторинг и контроль качества;

3) организует взаимодействие с другими органами власти при необходимости передачи обращений из систем:

- Портала Фонда поддержки предпринимательства Республики Татарстан;

- «Инцидент-менеджмент»;

- «Платформа обратной связи» (ПОС);

и аналогичных им.

3) проводит анализ обработанных обращений и формирование базы обработанных обращений для своевременной актуализации рубрикатора;

4) анализирует и актуализирует бизнес-процессы по организации обратной связи с инвесторами.



### III. Организация обратной связи в системе «КИТ»

Система «КИТ» - это электронная система управления взаимоотношений с инвесторами. Система интегрирована с Инвестпорталом, на котором для обращений инвесторов организованы:

- 1) Форма подачи заявки;
- 2) Форма обратной связи (офлайн формат);
- 3) Открытая линия – онлайн-чат (онлайн формат).

Направленное через один из данных инструментов обращение автоматически попадает в систему «КИТ», где получает идентификационный номер, а ответственный за обратную связь получает уведомление о поступлении обращения на свой электронный адрес.

### IV. Алгоритм организации обратной связи с инвесторами

1. Принятые в системе «КИТ» обращения делятся на следующие категории:

1) На обращения, связанные с общими вопросами об условиях ведения инвестиционной деятельности в Республике Татарстан, не требующими детализации, отвечает ответственный за обратную связь в рабочем порядке с электронной почты либо в режиме реального времени в онлайн-чате;

2) На обращения, связанные с конкретным объектом, находящимся в сфере компетенций Агентства, ответственный за обратную связь перенаправляет обращение курирующему данный вопрос в Агентстве сотруднику и организует ответ;

3) На обращения, связанные с конкретным объектом, находящимся вне компетенций Агентства:

- при наличии информации на Инвестпортале ответственный за обратную связь перенаправляет инвестору ссылку на соответствующий раздел, страницу, документ, карточку объекта на Инвестпортале либо информирует о том, где размещена интересующая его информация;

- при отсутствии информации на Инвестпортале ответственный за обратную связь организует получение информации у владельца информации и ее передачу инвестору;

4) На обращения, связанные с вопросами по конкретному проекту, ответственный за обратную связь рекомендует инвестору заполнить форму заявки на проект, информация из которой автоматически направляется по систему «КИТ» и рассматривается в соответствии с Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 февраля 2019г. №118 «Об утверждении Регламента взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности по принципу «одного окна»».



5) Обращения могут быть приняты и зарегистрированы как обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6) Обращения могут быть вынесены на рассмотрение Рабочей группы по рассмотрению инвестиционных проектов при Инвестиционном совете Республики Татарстан либо на Инвестиционный совет Республики Татарстан под председательством Раиса Республики Татарстан в соответствии с Указом Президента РТ от 05.07.2012 № УП-538 «Об образовании Инвестиционного совета Республики Татарстан».

2. Срок, в течение которого осуществляется рассмотрение обращений:

1) Рассмотрение обращений через форму заявки осуществляется в соответствии со сроками, утвержденными Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 февраля 2019г. №118 «Об утверждении Регламента взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности по принципу «одного окна»».

2) Рассмотрение обращений через форму обратной связи и онлайн-чат происходит сразу же после поступления с направлением ответа в течение срока, не превышающего 24 часа.

3. В случае, если заявитель удовлетворен решением по обращению, обращение считается закрытым. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, заявитель вправе направить официальное обращение в Агентство или контролирующие его деятельность органы власти.

## V. Рубрикатор обращений

Для обращений инвесторов применяется рубрикатор вопросов по темам:

- 1) реализация инвестиционного проекта;
- 2) реализация инвестиционного проекта с применением механизма государственно-частного партнерства;
- 3) подбор площадки для размещения инвестиционного проекта;
- 4) получение земельного участка в аренду без торгов;
- 5) подбор мер поддержки;
- 6) вопрос о деятельности Агентства;
- 7) иное.

## VI. Оценка эффективности механизма обратной связи

В целях учета эффективности реализации механизма обратной связи с инвесторами устанавливаются следующие показатели эффективности:

1) срок ответа на обращение в соответствии с категориями, установленными в разделе IV:

- категория 1 - не более 24 часов;
- категория 2 - не более 24 часов;
- категория 3 - не более 24 часов;
- категория 4 – не превышающий срок, установленный Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 февраля 2019г. №118 «Об утверждении Регламента взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности по принципу «одного окна»»;

- категория 5 – не более 30 дней в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- категория 6 – не превышающий срок, установленный Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 февраля 2019г. №118 «Об утверждении Регламента взаимодействия субъектов инвестиционной деятельности по принципу «одного окна».

2) степень удовлетворенности обработкой обращений – показатель, характеризующий процентное распределение заявителей, удовлетворенных и не удовлетворенных ответом на обращение.