



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге

В соответствии со статьей 13-1 Закона Санкт-Петербурга от 08.07.1998 № 185-36 «О государственной поддержке инвестиционной деятельности на территории Санкт-Петербурга», пунктом 5 Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденных приложением № 7 к приказу Минэкономразвития России от 30.09.2021 № 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 Санкт-Петербурге

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге.

2. Исполнительным органам государственной власти Санкт-Петербурга, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов в соответствии со схемой адресации обращений классификатора, предусмотренной порядком формирования обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге, обеспечивать рассмотрение обращений и сообщений, поступающих от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности, с учетом порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге, утвержденного настоящим постановлением.

3. Рекомендовать территориальным подразделениям федеральных органов исполнительной власти, ресурсоснабжающим организациям Санкт-Петербурга рассматривать обращения, поступающие от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности, с учетом порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге, утвержденного настоящим постановлением.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на вице-губернатора Санкт-Петербурга Линченко Н.В.

**Губернатор
Санкт-Петербурга**

А.Д. Беглов

Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге

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 Минэкономразвития России от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – Методические рекомендации), в целях обеспечения единого подхода по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Санкт-Петербурге на Платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – ПОС, Единый портал).

В настоящем Порядке под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью, которые авторизованы в личном кабинете на Едином портале посредством Единой системы идентификации и аутентификации (далее – заявители).

Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые с применением настоящего Порядка, представляют собой сообщения – информацию о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленную в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации (далее – обращения).

Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящий Порядок не применяется при рассмотрении обращений граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступивших через ПОС.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает:

основные понятия, относящиеся к вопросу формирования и развития механизма обратной связи с заявителями в Санкт-Петербурге;

сроки и последовательность действий исполнителей, выполняющих обработку обращений в рамках механизма обратной связи с заявителями в Санкт-Петербурге;

регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности;

каналы обратной связи;

порядок рассмотрения «консультаций», «помощи» и «проблем», а также сроки рассмотрения «консультаций», «помощи»;

способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение;

форму отчета об обращениях заявителей (далее – отчет) согласно приложению к настоящему Порядку.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – организационная структура на базе Комитета по инвестициям Санкт-Петербурга, выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – единый центр);

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;

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений, определенных Минэкономразвития России (далее – классификатор);

схема адресации обращений классификатора – перечень органов и организаций Санкт-Петербурга, ответственных за обработку обращений, предусмотренных классификатором (далее – схема адресации);

механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии со схемой адресации, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Санкт-Петербурге, исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга (далее – органы власти), ресурсоснабжающая организация, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа с учетом категории обращения, закрепленной схемой адресации за соответствующим органом или организацией;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – программное обеспечение, используемое единым центром, предназначенное для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, а также позволяющее осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее – СПО);

обращение «консультация» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений

(далее – «консультация»);

обращение «проблема» – обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – «проблема»);

обращение «помощь» – обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской 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»);

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Санкт-Петербурга, распространение информации о способах их решения.

1.4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

создание в Санкт-Петербурге 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 в Санкт-Петербурге, для их решения и предупреждения.

2. Единый центр

2.1. Функциями единого центра являются:

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

контроль за исполнением установленными 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 передачи на рассмотрение на заседаниях Инвестиционной комиссии Санкт-Петербурга, созданной в соответствии с постановлением Правительства Санкт-Петербурга (далее – Комиссия), рабочей группы по рассмотрению обращений, созданной при Комиссии (далее – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора, схемы адресации;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов

Куратору единого центра путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

2.2. Куратором единого центра является вице-губернатор Санкт-Петербурга, отвечающий за решение вопросов капитального строительства (строительства, реконструкции), архитектуры и градостроительства (за исключением вопросов формирования архитектурного облика Санкт-Петербурга), инвестиционной политики, развития объектов транспортной инфраструктуры, регионального государственного строительного надзора (далее – Куратор).

2.3. Куратор обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Санкт-Петербурге;
организационное сопровождение деятельности единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является председатель Комитета по инвестициям Санкт-Петербурга (далее – Руководитель).

Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности единого центра осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Комитету по инвестициям Санкт-Петербурга на соответствующий финансовый год и плановый период.

2.5. Руководитель:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

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

представляет Куратору и иным лицам, предусмотренным порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

назначает операторов единого центра;

несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

2.6. Операторы единого центра:

осуществляют в СПО прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии со схемой адресации;

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 органов власти, 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.

2.7. При обработке обращений с применением Порядка используется схема адресации, утверждаемая на заседании Комиссии.

3. Каналы обратной связи

3.1. Каналом обратной связи для заявителя в Санкт-Петербурге является ПОС (доменное имя сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – pos.gosuslugi.ru).

3.2. Санкт-Петербург в качестве СПО в целях обеспечения принципа

«одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи использует ПОС.

Положения настоящего Порядка, предусматривающие реализацию механизма обратной связи посредством СПО, вступают в силу после соответствующей технической реализации.

4. Порядок и сроки рассмотрения «консультаций», «помощи» и «проблем»

4.1. Рассмотрение «консультаций» и «помощи»:

4.1.1. Срок рассмотрения «консультаций» – до 5 рабочих дней, «помощи» – до 10 рабочих дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.1.2. Исполнитель:

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

при поступлении «помощи» при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получает необходимые сведения от органов власти и организаций, после чего подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

4.1.3. Исполнитель вносит данные по итогам рассмотренных «консультаций» и «помощи» в СПО.

При предоставлении устных разъяснений исполнителем делается соответствующая отметка в СПО с указанием в комментарии или тексте ответа заявителю результатов 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».

4.1.4. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и вносит информацию, полученную от заявителя в СПО (далее соответственно – запрос, удовлетворенность разъяснениями).

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

4.1.4.2. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», то единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности.

4.1.4.3. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение в ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение.

4.1.4.4. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в СПО используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнителю рекомендуется

указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

4.1.5. 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), повторное рассмотрение обращения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

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

4.1.6. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» рекомендуется рассматривать «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Санкт-Петербурга в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Санкт-Петербурга, утверждаемой в соответствии с приказом Минэкономразвития России;

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

4.1.7. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос может быть рассмотрен на заседании рабочей группы.

4.2. Рассмотрение «проблем» и системных вопросов:

4.2.1. Руководитель доводит до ответственного секретаря рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

4.2.2. Ответственный 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 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 СПО.

4.2.3. 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.

4.2.4. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

4.2.5. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение считается закрытым

(далее – решение по обращению).

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

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

В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, его рекомендуется выносить на рассмотрение Комиссии.

4.2.6. Информация о решении по обращению вносится в СПО и направляется заявителю.

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

4.2.7. Заседание Комиссии по рассмотрению обращения проводится в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционной комиссии Санкт-Петербурга.

4.2.8. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено, повторное обращение в Комиссию может быть предусмотрено в соответствии с Положением об Инвестиционной комиссии Санкт-Петербурга.

5. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение

5.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Санкт-Петербурге формируется отчет.

5.2. Руководитель на еженедельной основе направляет отчет Куратору, а Куратор на ежемесячной основе направляет отчет Губернатору Санкт-Петербурга.

5.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные, представленные единым центром.

5.4. 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, 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 механизма
обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Санкт-Петербурге

ОТЧЕТ
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской
деятельности
за период с _____ по _____

Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращения «проблема»	
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 субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности: _____.

Вице-губернатор Санкт-Петербурга

_____ Линченко Николай Викторович

«___» _____ 2025

Председатель
Комитета по инвестициям Санкт-Петербурга

_____ Складчиков Иван Валерьевич

«___» _____ 2025

Начальник
Юридического отдела
Комитета по инвестициям Санкт-Петербурга

_____ Махров Игорь Викторович

«___» _____ 2025