



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

02.09.2024

№ 128

г. Екатеринбург

**Об организации работы по обработке входящих сообщений и обращений,
поступающих в адрес Министерства инвестиций и развития
Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе
федеральной государственной информационной системы «Единый портал
государственных и муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Соглашением о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» от 03.06.2021 № ОК-П13-065-22835/53, распоряжением Правительства Свердловской области от 04.12.2020 № 654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)), и в целях организации работы по обработке входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Министерства инвестиций и развития Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Порядок работы по обработке входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Министерства инвестиций и развития Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (прилагается);

2) Перечень категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области в режиме «фаст-трек» (прилагается).

2. Назначить:

1) куратором в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – система ПОС), уполномоченным осуществлять контроль за обработкой поступающих сообщений и обращений и направлением на утверждение подготовленных проектов ответов заявителям, начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области Баранову Ирину Викторовну;

2) координатором в системе ПОС, уполномоченным осуществлять маршрутизацию поступающих сообщений и обращений от заявителей в структурные подразделения Министерства инвестиций и развития Свердловской области по принадлежности и перенаправление сообщений и обращений по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или организации, главного специалиста отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области Шелест Елену Андреевну (в период его временного отсутствия – главного специалиста отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области Женсагурову Динар Эльмановну);

3) лицами, уполномоченными на утверждение подготовленных проектов ответов заявителям с учетом распределения тематики и содержания с ролью «Руководитель»:

Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Сосновских Сергея Александровича;

Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Тиханова Евгения Александровича;

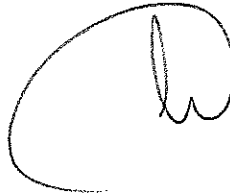
Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Хлыбову Елену Александровну;

4) администратором в личном кабинете Министерства инвестиций и развития Свердловской области в системе ПОС в части технического сопровождения работы сотрудников Министерства инвестиций и развития Свердловской области в системе ПОС главного специалиста отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области Железникова Константина Андреевича (в период его временного отсутствия – заместителя начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской областиBloshenkov Aleksandra Aleksandrovich).

3. Признать утратившим силу приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 30.08.2023 № 141 «Об организации работы в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области с сообщениями и обращениями граждан, поступившими через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)» с изменениями, внесенными приказами Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 26.10.2023 № 168 и от 03.06.2024 № 83.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



В.В. Третьяков

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области
от 02.09.2024 № 128
«Об организации работы
по обработке входящих сообщений
и обращений, поступающих в адрес
Министерства инвестиций и развития
Свердловской области в Едином окне
цифровой обратной связи на базе
федеральной государственной
информационной системы «Единый
портал государственных и
муниципальных услуг (функций)»

ПОРЯДОК

**работы по обработке входящих сообщений и обращений, поступающих
в адрес Министерства инвестиций и развития Свердловской области
в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной
информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных
услуг (функций)»**

Глава 1. Общие положения

1. Порядок работы по обработке входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес Министерства инвестиций и развития Свердловской области в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» устанавливает последовательность действий сотрудников Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство), которые являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками Министерства, при работе с сообщениями и обращениями, поступающими в адрес Министерства в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал, система ПОС).

2. Настоящий порядок подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления,

государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила), распоряжением Правительства Свердловской области от 04.12.2020 № 654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи»)» и письмом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 29.08.2024 № ОК-П13-297863.

3. В соответствии с пунктом 3 Правил Министерством рассматриваются поступившие в системе ПОС:

обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в форме электронного документа;

сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная 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, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ.

4. Сообщения и обращения, поступившие в адрес Министерства в системе ПОС, проходят следующие этапы обработки: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Этапы координации, исполнения, согласования и утверждения осуществляются сотрудниками Министерства. Один пользователь в системе ПОС может одновременно совмещать несколько функциональных ролей. Функциональные роли в системе ПОС устанавливаются сотрудникам Министерства приказом Министерства.

Координация – это направление сообщения и обращения, поступивших в системе ПОС, с этапа модерации на автоматизированное рабочее место Исполнителя для подготовки на них ответа.

Исполнение – это подготовка проекта ответа на поступившие сообщение и обращение в системе ПОС.

Согласование – это процесс проверки качества проекта ответа на поступившие сообщение и обращение и его согласование в системе ПОС.

Утверждение – это процесс проверки качества проекта ответа на поступившие сообщение и обращение и его направление заявителю в системе ПОС.

Заявитель – это физическое или юридическое лицо, направившее сообщение и обращение в системе ПОС.

5. Каждому этапу соответствует определенная функциональная роль:

Куратор – пользователь системы ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений и обращений в рамках Министерства.

Координатор – пользователь системы ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений и обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений и обращений между исполнителями, а также перенаправления сообщений и обращений по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или организации, в рамках Министерства.

Исполнитель – пользователь системы ПОС, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений и обращений и подготовку проектов ответов на них в системе ПОС в рамках Министерства.

Руководитель – пользователь системы ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и (или) утверждение подготовленных проектов ответов на сообщения и обращения (далее – проект ответа) в системе ПОС в рамках Министерства.

6. Сроки рассмотрения и подготовки проекта ответа на сообщения и обращения исчисляются в календарных днях и рассчитываются системой ПОС автоматически с момента поступления сообщения и обращения в Министерство.

7. Совокупное время нахождения сообщения и обращения на всех этапах обработки не должно превышать 30 календарных дней в случае их рассмотрения в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.

8. В случае если сообщению и обращению присвоен особый статус «фаст-трек» – отдельный вид сообщений и обращений и характеристика категории, подкатегории сообщения и обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения и обращения должен быть выполнен быстрее, то совокупное время нахождения сообщения и обращения на всех этапах их обработки не должно превышать сроки, указанные в пункте 9 настоящего порядка.

9. Сроки нахождения сообщения и обращения на каждом этапе обработки сообщений и обращений приведены в таблице.

Таблица

Номер строки	Наименование этапа	Роль пользователя системы ПОС	Срок нахождения сообщения и обращения на этапе обработки сообщения и обращения в процентах от общего срока обработки	Срок нахождения сообщения и обращения с 30-дневным сроком на этапе обработки сообщения и обращения	Срок нахождения сообщения и обращения с признаком «фаст-трек» с 10-дневным сроком на этапе обработки сообщения и обращения	Срок нахождения сообщения и обращения с признаком «фаст-трек» с 5-дневным сроком на этапе обработки сообщения и обращения
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модерация	Модератор (федеральный уровень)	5	1 день 12 часов	12 часов	6 часов
2.	Координация	Координатор	5	1 день 12 часов	12 часов	6 часов
3.	Исполнение	Координатор или Исполнитель	65	19 дней 12 часов	6 дней 12 часов	3 дня 6 часов
4.	Согласование	Руководитель (руководитель структурного	15	4 дня 12 часов	1 день 12 часов	18 часов

1	2	3	4	5	6	7
		подразделения Министерства)				
5.	Утверждение	Руководитель (Заместитель Министра)	10	3 дня	1 день	12 часов
6.	Общий срок обработки		100	30 дней	10 дней	5 дней

10. Срок нахождения сообщения и обращения на каждом этапе обработки сообщений и обращений определяется как доля от общего срока обработки сообщения и обращения данной категории и задается в общесистемных настройках системы ПОС в процентах. Этот процент является единым для сообщений и обращений с любыми сроками обработки.

Глава 2. Порядок рассмотрения сообщений и обращений и подготовки ответов

11. Координатор в Министерстве принимает входящие сообщения и обращения в системе ПОС и направляет их для рассмотрения и организации подготовки проекта ответа руководителям структурных подразделений Министерства.

Для ускорения координации в системе ПОС для отдельных категорий сообщений и обращений могут быть применены автоправила и (или) автокоординация.

12. Координатор перенаправляет сообщения и обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении и обращении вопросов, а в случае невозможности определения иного государственного органа, органа местного самоуправления или организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении и обращении вопросов, возвращает сообщение и обращение на этап модерации.

При этом заявитель, подавший сообщение и обращение, получает автоматически посредством единого портала уведомление о статусе обработки его сообщения и обращения.

13. Руководитель структурного подразделения Министерства рассматривает поступившее сообщение и обращение по существу и определяет непосредственного исполнителя из числа сотрудников структурного подразделения, ответственного за подготовку проекта ответа в сроки, установленные настоящим порядком.

14. Исполнитель рассматривает поступившее сообщение и обращение, готовит проект ответа по существу поставленных в нем вопросов и направляет в систему ПОС подготовленный проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения Министерства.

15. Руководитель структурного подразделения Министерства обеспечивает согласование проекта ответа и направление его на утверждение Заместителю Министра инвестиций и развития Свердловской области, координирующему деятельность соответствующего структурного подразделения Министерства.

Заместитель Министра инвестиций и развития Свердловской области обеспечивает утверждение проекта ответа.

16. Руководителем структурного подразделения Министерства или Заместителем Министра инвестиций и развития Свердловской области при наличии замечаний к проекту ответа направляют его на доработку Исполнителю. При этом общий срок доработки проекта ответа, его согласования и утверждения не может превышать общий срок обработки сообщения и обращения, установленный системой ПОС.

17. Утверждение заместителями Министра инвестиций и развития Свердловской области проектов ответов осуществляется с применением усиленной неквалифицированной электронной подписи уполномоченного лица, который несет ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ, определенную в соответствии со статьей 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

18. Заместители Министра инвестиций и развития Свердловской области, руководители и сотрудники структурных подразделений Министерства, ответственные за подготовку проектов ответов, несут персональную ответственность за содержание и своевременное направление подготовленных ответов на сообщения и обращения.

19. Куратором ежедневно производится проверка наличия сообщений и обращений, находящихся на стадиях исполнения и согласования, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению.

Обо всех выявленных нарушениях срока обработки сообщений и обращений Куратор информирует Министра инвестиций и развития Свердловской области.

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области
от 02.09.2024 № 128

«Об организации работы
по обработке входящих сообщений
и обращений, поступающих в адрес
Министерства инвестиций и развития
Свердловской области в Едином окне
цифровой обратной связи на базе
федеральной государственной
информационной системы «Единый
портал государственных и
муниципальных услуг (функций)»

ПЕРЕЧЕНЬ

категорий (подкатегорий) сообщений и обращений, подлежащих рассмотрению
в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области в режиме «фаст-трек»

Категория сообщений и обращений*	Подкатегория сообщений и обращений*	Наименование факта (тип обращения)	Срок
1	2	3	4
Вопросы бизнеса, связанные поддержкой и сопровождением инвестора	1. Вопросы по информационным сервисам для инвестора	1.1. Предложение по улучшению регионального инвестиционного портала (консультация)	5 календарных дней
		1.2. Необходимо содействие о мерах поддержки с учетом устаревшей информации на региональных сервисах (помощь)	10 календарных дней

1	2	3	4
	2. Требуется консультация на прединвестиционной стадии проекта	2.1. Необходима информация о документах, необходимых для получения статуса приоритетного инвестиционного проекта/масштабного инвестиционного проекта (консультация)	5 календарных дней
		2.2. Необходима информация о возможностях реализации инвестиционного проекта совместно с регионом/муниципалитетом (консультация)	5 календарных дней
		2.3. Необходима информация о наличии в регионе зон развития, промышленных парков, зон с особыми экономическими условиями (ОЭЗ/ТОР/ТОСЭР) (консультация)	5 календарных дней
		2.4. Необходима информация о приоритетных направлениях инвестиционного развития региона/муниципального образования (консультация)	5 календарных дней
		2.5. Требуется консультация по вопросам получения статуса резидента ОЭЗ/ТОР/ТОСЭР и условиям реализации проекта (консультация)	5 календарных дней
		2.6. Требуется консультация по порядку и условиям сопровождения инвестиционных проектов в регионе/муниципалитете (консультация)	5 календарных дней
	3. Вопросы по продвижению продукции	3.1. Требуется консультация по условиям принятия участия в региональной выставке (консультация)	5 календарных дней
	4. Вопросы и проблемы при реализации инвестиционного проекта	4.1. Требуется консультация по изменению показателей в рамках инвестиционного проекта (консультация)	5 календарных дней
		4.2. Необходима информация о возможностях по решению проблемных вопросов при реализации инвестиционного проекта и досудебному урегулированию разногласий (консультация)	5 календарных дней
		4.3. Требуется консультация по заполнению заявки для получения мер поддержки бизнеса (консультация)	5 календарных дней

1	2	3	4
		4.4. Требуется консультация по существующим в регионе мерам поддержки для инвесторов и необходимым документам (консультация)	5 календарных дней
	5. Вопросы и проблемы финансирования проекта	5.1. Требуется консультация по заключению концессионного соглашения (консультация)	5 календарных дней
		5.2. Требуется консультация по реализации проекта в форме государственно-частного партнерства (консультация)	5 календарных дней

*При определении других категорий/подкатегорий сообщений и обращений типа «фаст-трек», назначенных на федеральном уровне, сообщения и обращения обрабатываются в сроки, определенные на федеральном уровне.