



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

# ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

«19» мая 2023 г.

№ 70-р

### **Об утверждении Регламента рассмотрения обращений инвестора и формирования эффективного механизма обратной связи с инвестором**

В целях обеспечения развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Белгородской области в рамках системы поддержки новых инвестиционных проектов, реализованной в Белгородской области в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), распоряжением Губернатора Белгородской области от 23 марта 2022 года № 141-р «Об утверждении Инвестиционной декларации Белгородской области»:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений инвестора и формирования эффективного механизма обратной связи с инвестором (далее – Регламент) (прилагается).

2. Акционерному обществу «Корпорация «Развитие» (Козак Е.А.), Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (Колесников О.В.) на базе Центра управления регионом Белгородской области обеспечить сбор, учет и анализ обращений и сообщений, поступающих от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Белгородской области (далее – деятельность единого центра обратной связи).

3. Центру управления регионом Белгородской области (Матвеев А.С.) обеспечить методологическое, консультационное и организационное сопровождение деятельности единого центра обратной связи.

4. Министерству экономического развития и промышленности Белгородской области (Гусев М.С.) и Центру управления регионом Белгородской области (Матвеев А.С.) осуществлять координацию деятельности единого центра обратной связи.

5. Министерству экономического развития и промышленности Белгородской области (Гусев М.С.) определить куратора единого центра обратной связи.

6. Исполнительным органам Белгородской области обеспечить рассмотрение обращений и сообщений, поступающих от субъектов предпринимательской

и инвестиционной деятельности, с учетом прилагаемого Регламента.

7. Рекомендовать территориальным подразделениям федеральных органов исполнительной власти, администрациям муниципальных районов и городских округов Белгородской области, ресурсоснабжающим организациям Белгородской области рассматривать обращения и сообщения, поступающие от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности, в том числе от Центра управления регионом Белгородской области, с учетом прилагаемого Регламента.

8. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Губернатора Белгородской области Гладского Д.Г.

9. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Губернатор  
Белгородской области



В.В. Гладков

## Приложение

**УТВЕРЖДЕН**  
**распоряжением Губернатора**  
**Белгородской области**  
от «19» мая 2023 г.  
№ 70-р

**Регламент рассмотрения обращений инвестора  
и формирования эффективного механизма обратной связи с инвестором**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения обращений инвестора и формирования эффективного механизма обратной связи с инвестором (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения развития механизма обратной связи с субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности в Белгородской области в рамках системы поддержки новых инвестиционных проектов, реализованной в Белгородской области в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 года № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), распоряжением Губернатора Белгородской области от 23 марта 2022 года № 141-р «Об утверждении Инвестиционной декларации Белгородской области».

1.2. В Регламенте используются следующие понятия:

единый центр обратной связи – совместная деятельность Акционерного общества «Корпорация «Развитие» и Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства, осуществляемая на базе Центра управления регионом Белгородской области, по сбору, учету и анализу обращений и сообщений, поступающих от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Белгородской области;

заявитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее (планирующее осуществлять) инвестиционную и/или предпринимательскую деятельность на территории Белгородской области, обращение которого рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом;

источники обратной связи – источники, посредством которых субъекты предпринимательской и инвестиционной деятельности могут сообщить об имеющихся вопросах и (или) проблемах при реализации своей деятельности на территории Белгородской области;

механизм обратной связи – обработка обращений и сообщений (далее – обращения), поступающих от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Белгородской области, включающая прием, регистрацию обращений, их маршрутизацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответа на обращения;

ответственный исполнитель – исполнительный орган Белгородской области, специализированная организация, ресурсоснабжающая организация, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения и подготовку на него ответа;

простое обращение – обращение по вопросам, носящим справочно-консультационный характер, рассмотрение которых возможно одним ответственным исполнителем в возможно короткие сроки, не требующее подготовки письменного ответа на официальном бланке органа (организации), представившего ответ;

рабочая группа по рассмотрению обращений – группа, организуемая из нескольких ответственных исполнителей на основании письменного запроса куратора единого центра обратной связи для рассмотрения сложных обращений, осуществляющая рассмотрение обращения без разработки и утверждения правового акта Белгородской области, утверждающего штатный состав и полномочия рабочей группы (далее – рабочая группа);

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

система обработки обращений – информационная система, автоматизирующая процесс приема, регистрации, маршрутизации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответа на обращения, полученные по всем видам источников обратной связи, и (или) система обработки обращений, являющаяся последовательностью действий лиц, ответственных за сбор обращений и сообщений, поступающих от субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности Белгородской области;

сложное обращение – обращение по вопросам и (или) проблемам (далее – проблемные вопросы), относящимся к компетенции двух или более ответственных исполнителей.

1.3. Источниками обратной связи являются:

- платформа обратной связи (федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);

- открытые источники, в том числе размещенные в социальных сетях в сети Интернет (автоматизированная система мониторинга информации «Инцидент менеджмент»);

- министерство экономического развития и промышленности Белгородской области (далее – министерство), включая формы обратной связи, размещенные на официальном сайте министерства в сети Интернет;

- Акционерное общество «Корпорация «Развитие»;

- инвестиционный портал Белгородской области ([belgorodinvest.com](http://belgorodinvest.com));

- горячая линия для инвесторов (8 800 101 21 05);

- Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства.

1.4. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие:

- признаки спама, нецензурной лексики, оскорбительных выражений;

- информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному и иным признакам, на ущемление прав граждан;

- призывы к осуществлению террористической деятельности или публичного оправдания терроризма, иной экстремистской деятельности;

- информацию, которая не позволяет определить суть вопроса, в том числе в связи с наличием орфографических и пунктуационных ошибок, содержания терминов и аббревиатур, которые не являются общеупотребительными, за исключением тех случаев, когда в обращении содержатся контактные данные заявителя, позволяющие уточнить суть вопроса.

1.5. Единый центр обратной связи осуществляет:

1.5.1. Сбор обращений, поступающих из источников, указанных в пункте 1.3 раздела 1 настоящего Регламента.

1.5.2. Учет поступивших обращений в соответствии с рубрикаторм (приложение к настоящему регламенту);

1.5.3. Анализ обращений, включающий в себя:

- мониторинг качества реализации механизма обратной связи по обращениям, длительность рассмотрения сложных обращений, результаты рассмотрения сложных обращений;

- обработку данных по результатам рассмотрения обращений, требуемых для подготовки информационно-аналитических документов Центром управления регионом Белгородской области, куратору единого центра обратной связи (далее – Куратор);

- систематизацию поступивших обращений в соответствии с рубрикаторм.

1.6. Центр управления регионом Белгородской области осуществляет деятельность в соответствии с постановлением Правительства Белгородской области от 22 ноября 2021 года № 545-пп «Об утверждении положения о Центре управления регионом Белгородской области».

1.7. При осуществлении координации деятельности единого центра обратной связи Куратор:

- проводит анализ эффективности деятельности по рассмотрению обращений на основании данных единого центра обратной связи;

- принимает решение об актуальности применяемого рубрикатора, вносит в него изменения.

## **2. Рассмотрение обращений**

2.1. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

2.2. Обращение является простым, если оно было рассмотрено в соответствии с настоящим Регламентом и по результату рассмотрения такого обращения представлена информация справочно-консультационного характера.

2.3. Обращение является сложным при наличии хотя бы одного из следующих признаков:

- проблемные вопросы, указанные в обращении, требуют рассмотрения с участием нескольких ответственных исполнителей;

- проблемные вопросы, указанные в обращении, не были решены в рамках рассмотрения простого обращения;

- заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения обращения.

2.4. В случае, когда проблемные вопросы, указанные в обращении, требуют рассмотрения с участием нескольких ответственных исполнителей, единый центр обратной связи информирует Куратора о необходимости рассмотрения обращения с участием нескольких ответственных исполнителей.

2.5. Куратор, получив информацию в соответствии с пунктом 2.4 раздела 2 Регламента, организует рабочую группу по рассмотрению сложного обращения с участием представителей ответственных исполнителей, указанных в рубрикаторе.

2.6. Рабочая группа рассматривает обращение и по результатам рассмотрения выносит одно из решений:

- направить ответ заявителю, если по результатам рассмотрения вопроса рабочей группой вопрос был решен;

- подготавливает информацию для рассмотрения вопроса в рамках заседания рабочей группы по инвестициям, осуществляющей полномочия в соответствии с пунктом 4.7 Положения об областном межведомственном координационном совете при Губернаторе области по защите интересов субъектов малого и среднего предпринимательства, развитию конкуренции и улучшению инвестиционного климата, утвержденного постановлением Губернатора Белгородской области от 11 сентября 2008 года № 110 (далее – рабочая группа по инвестициям), если в соответствии с пунктом 2.4 раздела 2 настоящего Регламента вопрос не был решен.

Повторное рассмотрение ранее рассмотренного обращения, по которому заявителю был дан ответ, рабочей группой по инвестициям не предусмотрено.

### **3. Порядок рассмотрения простых обращений**

3.1. Ответственный исполнитель в течение 1 (одного) дня с момента поступления обращения организует взаимодействие с заявителем и предоставляет ему первичный ответ на простое обращение, в тот же день информирует единый центр обратной связи о рассмотрении обращения.

Заявитель должен быть уведомлен о контактных данных ответственного исполнителя (фамилия, имя и отчество, должность, контактный телефон).

3.2. Для получения дополнительной информации по существу проблемного вопроса ответственный исполнитель вправе направлять запросы, проводить переговоры и встречи с заявителем.

Информация о запросе дополнительной информации у заявителя вносится в систему обработки обращений (при наличии).

3.3. В случае, если обращение не относится к компетенции ответственного исполнителя, в течение 4 (четырёх) рабочих часов с момента получения обращения ответственный исполнитель возвращает обращение в единый центр обратной связи для дальнейшего перераспределения в соответствии с рубрикатором.

3.4. По итогам рассмотрения ответа на обращение в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления ответа на обращение ответственный

исполнитель организует посредством телефонной связи взаимодействие с заявителем на предмет удовлетворенности ответом на обращение.

Результаты взаимодействия с заявителем незамедлительно доводятся до единого центра обратной связи.

3.5. В случае, если заявитель не удовлетворен поступившим ответом на обращение, единый центр обратной связи в течение 2 (двух) рабочих дней, с момента поступления указанной информации, информирует Куратора о необходимости организации заседания рабочей группы для рассмотрения вопроса по существу, в связи с неудовлетворенностью ответом.

#### **4. Порядок рассмотрения сложного обращения**

4.1. В случае если обращение является сложным, единый центр обратной связи в течение 2 (двух) рабочих дней с момента регистрации обращения информирует Куратора о наличии сложного обращения и необходимости организации заседания рабочей группы для его рассмотрения.

4.2. Куратор в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации сложного обращения или с даты поступления информации в соответствии с пунктом 3.5 раздела 3 настоящего Регламента инициирует заседание рабочей группы и обеспечивает рассмотрение обращения рабочей группой.

4.3. Ответственный за подготовку ответа на обращение определяется по результатам заседания рабочей группы исходя из содержания обращения и сферы деятельности ответственных исполнителей, участвующих в заседании рабочей группы.

4.4. Заседание рабочей группы оформляется протоколом. В протоколе должны быть указаны срок подготовки ответа заявителю и ответственный исполнитель.

4.5. По решению Куратора, согласованному с членами рабочей группы, в заседании рабочей группы для обсуждения обращения по существу вопроса допускается участие заявителя.

4.6. Единый центр обратной связи при подготовке к заседанию рабочей группы:

- организует заседание рабочей группы;
- формирует повестку дня заседания рабочей группы и состав участников рабочей группы;

- в течение 2 (двух) рабочих дней после проведения заседания рабочей группы подготавливает и обеспечивает подписание протокола заседания рабочей группы с ответственными исполнителями, принимавшими участие в заседании рабочей группы.

4.7. Копия подписанного протокола заседания рабочей группы или выписка из него в течение 1 (одного) рабочего дня после подписания протокола направляется членам рабочей группы, принимавшим участие в заседании рабочей группы.

Подлинник протокола заседания рабочей группы хранится в едином центре обратной связи.

4.8. Ответственный за подготовку ответа заявителю подготавливает ответ и направляет его заявителю с приложением копии протокола заседания рабочей группы (выписки из протокола) в течение 1 (одного) рабочего дня с момента

получения копии протокола (выписки из него), о чем незамедлительно информирует единый центр обратной связи.

4.9. Ответственный за подготовку ответа в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления ответа на обращение организует посредством телефонной связи взаимодействие с заявителем на предмет удовлетворенности ответом на обращение.

Результаты взаимодействия с заявителем доводятся до единого центра обратной связи незамедлительно.

4.10. Единый центр обратной связи вносит информацию о результатах рассмотрения сложного обращения в используемую систему обработки обращений.

## **5. Анализ результатов рассмотрения обращений**

5.1. Единый центр обратной связи в соответствии с пунктом 1.5 раздела 1 настоящего Регламента осуществляет мониторинг качества реализации механизма обратной связи по обращениям, длительность рассмотрения сложных обращений, результаты рассмотрения сложных обращений.

5.2. Анализ результатов рассмотрения сложных обращений осуществляется посредством организации взаимодействия единого центра обратной связи с заявителем. Взаимодействие организуется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления заявителю информации по результатам рассмотрения обращения.

Критерием результативности рассмотрения сложного обращения является удовлетворенность заявителя результатами рассмотрения обращения.

5.3. Целевыми показателями для анализа результатов рассмотрения обращений являются:

5.3.1. Целевые показатели, характеризующие качество реализации механизма обратной связи по обращениям:

- средняя длительность рассмотрения простого обращения за отчетный период;
- средняя длительность рассмотрения сложного обращения за отчетный период.

5.3.2. Показатели, характеризующие результативность и эффективность рассмотрения обращений:

- количество поступивших обращений за отчетный период;
- количество рассмотренных обращений за отчетный период;
- количество простых обращений, поступивших за отчетный период;
- количество простых обращений, рассмотренных за отчетный период;
- количество сложных обращений, рассмотренных за отчетный период;
- количество сложных обращений, вынесенных на рассмотрение рабочей группы по инвестициям, за отчетный период;
- количество сложных обращений, рассмотренных рабочей группой по инвестициям за отчетный период;
- количество сложных обращений, по которым заявитель выразил неудовлетворенность результатами рассмотрения обращения, за отчетный период;
- доля сложных обращений, по которым заявитель отметил удовлетворенность результатами рассмотрения обращений, в общем количестве сложных обращений, рассмотренных за отчетный период.

Длительность отчетного периода: месяц, квартал, год.



5.4. В качестве значений целевых показателей, характеризующих качество реализации механизма обратной связи по обращениям, установлены следующие значения:

- средняя длительность рассмотрения простого обращения за отчетный период – 1 (один) рабочий день;
- средняя длительность рассмотрения сложного обращения за отчетный период – до 9 (девяти) рабочих дней.

Среднее время рассмотрения любого обращения рассчитывается как отношение суммы дней, потраченных на обработку обращений в отчетном периоде, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления обращения, до дня направления ответа заявителю, к совокупности обращений, поступивших в отчетный период.



**Приложение**  
**к Регламенту рассмотрения**  
**обращений инвестора и формирования**  
**эффективного механизма обратной**  
**связи с инвестором**  
от 19 мая 2023 г.  
№ 70-р

**Рубрикатор**

<b>Категория вопроса</b>	<b>Подкатегория вопроса</b>	<b>Тематика вопроса</b>	<b>Ответственный исполнитель</b>
Меры поддержки	Получение справочной информации о доступных мерах поддержки	Налоговые льготы	АО «Корпорация «Развитие»
		Гарантийные меры поддержки	
		Финансовые меры поддержки	
		Экспертиза инвестиционных проектов из бюджетных средств	
		Льготные условия при аренде недвижимости	
		Льготные условия на пользование землей	
		Поддержка внешнеэкономической деятельности	
	Иное	Министерство экономического развития и промышленности Белгородской области	
	Проблемы с получением мер поддержки		Отказ в предоставлении меры поддержки
			Нарушение сроков рассмотрения заявки на предоставление меры поддержки
			Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при предоставлении меры поддержки
	Иное	Министерство сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области	
	Вопросы, связанные с отчетностью по итогам предоставления меры поддержки		Сроки предоставления отчетности
			Требования, установленные к использованию мер поддержки
Ответственность за нарушение требований, установленных к использованию мер поддержки			
Иное			

Категория вопроса	Подкатегория вопроса	Тематика вопроса	Ответственный исполнитель
	Иное	-	<p>Министерство цифрового развития Белгородской области</p> <p>АНО «Центр координации поддержки экспортно ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства Белгородской области»</p>
Ведение предпринимательской и инвестиционной деятельности	Открытие бизнеса	Получение справочной информации для открытия бизнеса	МКК Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства
		Нарушения при процедуре открытия бизнеса	
		Иное	
	Сопровождение инвестиционного проекта	Получение справочной информации о сопровождении инвестиционного проекта	АО «Корпорация «Развитие»
		Качество сопровождения инвестиционного проекта	
		Иное	
	Иное	-	
Свод инвестиционных правил	Энергоснабжение (присоединение к электрическим сетям)	Заявка на технологическое присоединение	Филиал ПАО «Россети Центр» - «Белгородэнерго»
		Заключение договора о технологическом присоединении	
		Исполнение договора о технологическом присоединении	
		Иное	
	Водоснабжение и водоотведение	Выдача технических условий	Ресурсоснабжающие организации
		Заявка на технологическое присоединение	
		Заключение договора о технологическом присоединении	
		Исполнение договора о технологическом присоединении	
	Получение земельных	Согласование границ земельного участка	Министерство

Категория вопроса	Подкатегория вопроса	Тематика вопроса	Ответственный исполнитель
	участков в аренду	Присвоение адреса земельному участку	имущественных и земельных отношений Белгородской области  Органы местного самоуправления
		Отказ в предоставлении земельного участка	
		Процедура торгов	
		Иное	
	Получение разрешения на строительство	Получение градостроительного плана земельного участка	Управление архитектуры и градостроительства Белгородской области
		Прохождение экспертизы проектной документации	Министерство строительства Белгородской области
		Иное	Министерство строительства Белгородской области  Органы местного самоуправления
	Оформление права собственности на введенный в эксплуатацию объект	Постановка на государственный кадастровый учет	Управление Росреестра по Белгородской области
		Иное	

Категория вопроса	Подкатегория вопроса	Тематика вопроса	Ответственный исполнитель
	Получение разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	Подписание акта приемки объекта капитального строительства	Министерство строительства Белгородской области  Органы местного самоуправления
		Методологическое сопровождение при формировании технического плана объекта капитального строительства	Министерство цифрового развития Белгородской области
		Заклучение договора обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта	Министерство экономического развития Белгородской области
		Иное	Министерство строительства Белгородской области  Органы местного самоуправления
	Теплоснабжение	Запрос технических условий подключения	Министерство жилищно-коммунального хозяйства Белгородской области  Ресурсоснабжающие организации
		Заклучение договора с теплосетевой организацией	
		Исполнение графика производства работ по подключению	
		Внесение авансовых платежей и итогового платежа за подключение	
		Иное	
	Обеспечение доступа к дорожной инфраструктуре	Согласование осуществления примыкания к автомобильным дорогам	Министерство автомобильных дорог и транспорта Белгородской области
Иное			

Категория вопроса	Подкатегория вопроса	Тематика вопроса	Ответственный исполнитель		
			ОГКУ «Управление дорожного хозяйства и транспорта Белгородской области»		
Тарифы	Газоснабжение (подключение (технологическое присоединение) к сетям газораспределения)	Заявка на технологическое присоединение	АО «Газпром газораспределение Белгород»		
		Заключение договора о технологическом присоединении			
		Исполнение договора о технологическом присоединении			
		Иное			
	Иное	-			
Инвестиционные площадки	Размер тарифов	Тарифы на твердые коммунальные отходы (ТКО)	Министерство имущественных и земельных отношений Белгородской области		
		Подключение к инженерным сетям			
		Арендная ставка			
		Кадастровая стоимость			
		Иное			
		Иное		-	
				Земельные участки	Вид разрешенного использования земельного участка
	Договор аренды				
	Заявка на подбор земельного участка				
	Изменение границ участка				
	Кадастровая стоимость				
	Аренда земельных участков				
	Иное				
Помещения	Регистрационные действия	АО «Корпорация «Развитие»			
	Заявка на подбор помещения				
	Аренда недвижимости				
	Изъятие объектов недвижимости у бизнеса				
	Выдача справок и выписок				

Категория вопроса	Подкатегория вопроса	Тематика вопроса	Ответственный исполнитель
		Приобретение площадки	
		Изменение назначения помещения	
		Кадастровая стоимость	
		Процедура торгов	
		Иное	
	Инвестиционная карта	Распространение преференциального режима	АО «Корпорация «Развитие»
		Предложение инвестиционной площадки инвестору	
		Предоставление информации об услугах по земельно-имущественным отношениям	
		Заявка на подбор площадки	
		Иное	
	Иное	-	