



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

25 июля 2025 г.

№ 133/25

г. Луганск

Об утверждении Порядка формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике

В соответствии со статьями 10, 11, 16 Закона Луганской Народной Республики от 30.03.2023 № 430-III «О Правительстве Луганской Народной Республики» (с изменениями), в целях формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике 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 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (с изменениями), Правительство Луганской Народной Республики п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Луганской Народной Республики Подлипаеву С.Н. и министра экономического развития Луганской Народной Республики (лицо, исполняющее его обязанности).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Председатель Правительства
Луганской Народной Республики

Е.В. Ковальчук

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Луганской Народной Республики
от 25 июля 2025 г. № 133/25

ПОРЯДОК

формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике

I. Общие положения

1.1. Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике (далее – Порядок) определяет регламент функционирования единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Луганской Народной Республике (далее – заявители), порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей, способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращения, а также специализированное программное обеспечение механизма обратной связи (далее – СПО), перечень каналов обратной связи с заявителями и форму отчета об обращениях заявителей.

1.2. В Порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – Единый центр) – организационная структура, формируемая на базе некоммерческой организации «Фонд поддержки предпринимательства Луганской Народной Республики» (далее – Фонд), выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные Порядком;

исполнитель – территориальный орган федерального органа исполнительной власти в Луганской Народной Республике, исполнительный орган Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления муниципального образования Луганской Народной Республики (далее – органы власти), Фонд, ресурсоснабжающая организация, иная организация, ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

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 (далее – классификатор) – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений, определяемая Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с учетом предложений субъектов Российской Федерации, Торгово-промышленной

палаты Российской Федерации, общероссийских общественных организаций «Российский союз промышленников и предпринимателей», «Опора России», «Деловая Россия»;

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 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 в порядке, предусмотренном Порядком;

обращение – поступающее от заявителя и рассматриваемое с применением Порядка сообщение – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которому Порядком установлены ускоренные сроки рассмотрения;

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

обращение «помощь» (далее – «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»;

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

системный вопрос – совокупность схожих по существу и тематике обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Луганской Народной Республики, распространение информации о способах их решения;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи (далее – СПО) – 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;

заявители – физические и юридические лица любых организационно-

правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью.

1.3. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи в Луганской Народной Республике являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

создание в Луганской Народной Республике 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 Луганской Народной Республике, для их решения и предупреждения.

1.5. СПО является Платформой обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

1.6. В качестве каналов обратной связи используются формы обратной связи инвестиционного портала Луганской Народной Республики, официальных сайтов, страниц в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти и подведомственных им организаций, а также иных ресурсов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в структуре которых предусмотрены разделы о приеме обращений для заявителей.

1.7. Обращения «консультация» и «помощь» не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения «проблема» рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Регламент функционирования Единого центра

2.1. Функции Единого центра:

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

контроль за исполнением установленных Порядком сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности, в том числе в целях выявления системных проблем

и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений при Инвестиционном комитете Луганской Народной Республики (далее – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов об обращениях заявителей по форме согласно приложению к Порядку (далее – отчет) путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

2.2. Куратором Единого центра является заместитель Председателя Правительства Луганской Народной Республики, непосредственно координирующий Министерство экономического развития Луганской Народной Республики (далее – куратор).

2.3. Куратор обеспечивает:

контроль за реализацией механизма обратной связи в Луганской Народной Республике;

организационно-техническое сопровождение деятельности Единого центра.

2.4. Руководителем Единого центра является директор Фонда.

2.5. Руководитель Единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности Единого центра;

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

представляет куратору аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение функций Единого центра.

2.6. Финансовое и организационно-техническое обеспечение деятельности Единого центра осуществляется за счет средств бюджета Луганской Народной Республики.

III. Порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей

3.1. Обращение формируется посредством ПОС в соответствии с классификатором.

3.2. Обращения автоматически регистрируются на ПОС с присвоением одного из следующих типов обращений: «консультация», «помощь», «проблема».

3.3. Обращения в день их регистрации на ПОС маршрутизируются исполнителям в рамках установленной компетенции.

3.4. Рассмотрение «проблем» и системных вопросов осуществляется исполнителем, а также на заседаниях рабочей группы.

3.5. Срок рассмотрения обращений устанавливается в зависимости от типа обращения, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен

в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Луганской Народной Республики и составляет:

3.5.1. «Консультация» – не более пяти календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС;

«помощь» – не более 10 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС.

При наличии обстоятельств, требующих дополнительного изучения вопроса, изложенного в обращении, а также необходимости привлечения иных организаций к рассмотрению обращения срок рассмотрения обращения увеличивается на срок не более 30 календарных дней с даты окончания установленного срока. Уведомление о продлении срока обработки обращения направляется заявителю автоматически.

3.5.2. «Проблема» – не более 30 календарных дней с даты автоматической регистрации обращения на ПОС.

3.6. В приоритетном порядке по отношению к другим «консультациям» и «помощи» исполнителями рассматриваются «консультации» и «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта в рамках соглашения о реализации инвестиционного проекта, заключаемого в соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 04.04.2024 № 57-I «Об инвестиционной политике и государственной поддержке инвестиционной деятельности в Луганской Народной Республике»;

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

3.7. В случае поступления «консультации» исполнитель связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений предоставляет ответ в письменной форме.

В случае поступления «помощи» исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также запрашивает и получает необходимые сведения от органов власти и организаций, готовит ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

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

По итогам предоставления устных разъяснений исполнитель делает соответствующую отметку в СПО, указав в комментарии (тексте ответа заявителю) результаты проведенной консультации.

3.9. 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» исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть

отложено рассмотрение обращения, не может быть более срока, установленного пунктом 3.5. Порядка.

3.10. В случае если заявитель удовлетворен полученным ответом на обращения, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

3.11. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка, полученная в соответствии с пунктами 4.1., 4.2. Порядка, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

3.12. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

3.13. При поступлении «проблемы» и / или системного вопроса, требующего коллегиального обсуждения, исполнитель направляет уведомление в Единый центр о необходимости рассмотрения данного обращения рабочей группой.

3.14. Руководитель Единого центра в течение одного календарного дня со дня поступления обращения и / или системного вопроса доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

3.15. Заседание рабочей группы проводится в порядке, предусмотренном Инвестиционным комитетом Луганской Народной Республики.

3.16. Информация по результатам рассмотрения обращений и / или системного вопроса на заседании рабочей группы вносится в СПО и направляется заявителю.

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

В случае несогласия с решением рабочей группы по обращению заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет Луганской Народной Республики.

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

3.18. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, системный вопрос выносится на рассмотрение Инвестиционного комитета Луганской Народной Республики.

3.19. Заседания Инвестиционного комитета Луганской Народной Республики по рассмотрению обращений и / или системного вопроса проводятся в порядке, предусмотренном Положением об Инвестиционном комитете Луганской Народной Республики, утвержденным Указом Главы Луганской Народной Республики от 06.12.2023 № УГ-861/23 «О создании Инвестиционного комитета Луганской Народной Республики».

3.20. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу и Инвестиционный комитет Луганской Народной Республики не предусмотрено.

3.21. Информация по результатам рассмотрения обращений и / или системного вопроса на заседании Инвестиционного комитета Луганской Народной Республики вносится в СПО и направляется заявителю.

IV. Способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращения

4.1. По результатам предоставления разъяснений по предмету обращения Единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности полученным ответом на обращение и вносит информацию, полученную от заявителя, в СПО.

4.2. Удовлетворенность заявителей полученным ответом на обращения определяется в ПОС по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в ПОС получил неудовлетворительную оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», Единый центр проводит анализ причин низкой оценки удовлетворенности заявителя полученным ответом на обращение.

V. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Луганской Народной Республике Единым центром формируется отчет.

5.2. Руководитель Единого центра еженедельно направляет отчет куратору.

5.3. Куратор ежемесячно направляет в адрес Главы Луганской Народной Республики отчет.

5.4. Источником информации для подготовки отчета являются данные Единого центра.

Приложение
к Порядку формирования и развития
механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Луганской Народной Республике,
утвержденному постановлением
Правительства Луганской
Народной Республики
от 25 июля 2025 г. № 133/25

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5
1. Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи				
2. Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним				
3. Количество ответов на обращения на дату составления отчета				
4. Количество обращений в работе на дату составления отчета				
5. Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета				
6. Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов				
7. Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок				
8. Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)				

1	2	3	4	5
9. Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом				
10. Наиболее востребованные заявителями темы обращений				

Дата составления отчета _____

Руководитель Единого центра обработки
обращений субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Луганской Народной Республике _____