ПРОЕКТ

Об утверждении Регламента обработки обращений авторизованных пользователей Инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации

Кабинет Министров Республики Татарстан постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Регламент обработки обращений авторизованных пользователей Инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации.

2. Агентству инвестиционного развития Республики Татарстан и иным участникам информационного взаимодействия в рамках формирования и ведения Инвестиционной карты Республики Татарстан в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 11.07.2024 № 542 «Об утверждении Регламента формирования и ведения Инвестиционной карты Республики Татарстан» (далее – участники информационного взаимодействия), в 15-дневный срок утвердить внутренним приказом сотрудников, ответственных за обработку обращений, поступающих от авторизованных пользователей Инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации.

3. Сотрудникам Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан и иных участников информационного взаимодействия, указанных в п. 2 настоящего постановления, в 15-дневный срок обеспечить регистрацию и получить доступ к Личному кабинету Инвестиционной карты Российской Федерации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Агентство инвестиционного развития Республики Татарстан.

Премьер-министр

Республики Татарстан А.В. Песошин

Утвержден

постановлением

Кабинета Министров

Республики Татарстан

от \_\_\_\_ 2025 № \_\_\_\_\_

Регламент обработки обращений авторизованных пользователей Инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки обращений, поступающих от авторизованных пользователей Инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации (<https://invest.gov.ru/>) (далее – Инвестиционная карта) в информационно-коммуникационной сети «Интернет», с целью получения информации об инвестиционных возможностях Республики Татарстан, получения инвестиционной площадки в Республике Татарстан, направления запросов на размещение частной инвестиционной площадки на Инвестиционной карте, направления сообщений об ошибках в данных, размещенных на Инвестиционной карте.

1.2. Настоящий регламент разработан с учетом Методических рекомендаций по формированию инвестиционной карты субъекта Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства экономического развития РФ от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)».

1.3. Для целей настоящего Регламента используются следующие понятия:

**обращение -** запрос, предложение, информация или иноеобращение, поступившее от авторизованного пользователя Инвестиционной карты;

**авторизованный пользователь** - субъект инвестиционной деятельности, прошедший процедуру авторизации на Инвестиционной карте, осуществляющий поиск и подбор инвестиционной площадки, земельного участка, здания, помещения для целей, связанных с осуществлением инвестиционной деятельности и (или) ведением иной хозяйственной деятельности на территории Республики Татарстан;

**внутренний пользователь** – сотрудники Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан и иных участников информационного взаимодействия, ответственные за обработку, подготовку и направление ответов на обращения;

**участники информационного взаимодействия –** республиканские органы исполнительной власти, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Республике Татарстан, органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, ресурсоснабжающие организации в Республике Татарстан;

**администратор Инвестиционной карты** – сотрудник Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан, осуществляющий:

мониторинг всех обращений, поступивших от авторизованных пользователей Инвестиционной карты;

контроль за назначением и переназначением сотрудников участников информационного взаимодействия, ответственных за подготовку ответов на обращения (далее – сотрудник);

контроль за соблюдением сроков обработки обращений, поступивших от авторизованных пользователей Инвестиционной карты, и качеством ответов на обращения, подготовленные сотрудниками;

 **сотрудник** – лицо, назначенное участником информационного взаимодействия, в качестве ответственного за обработку обращений, поступающих от авторизованных пользователей Инвестиционной карты, осуществляющий:

 подготовку ответов на обращения;

 взаимодействие с авторизованным пользователем при наличии вопросов, связанных с подготовкой ответа на обращение, в том числе посредством направления уточняющего запроса авторизованному пользователю.

1.4. Агентство инвестиционного развития Республики Татарстан и иные участники информационного взаимодействия уполномочены:

взаимодействовать с республиканскими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, ресурсоснабжающими организациями и управляющими компаниями индустриальных парков, технопарков (при наличии) Республики Татарстан при подготовке ответов на обращения;

взаимодействовать с Министерством экономического развития Российской Федерации с целью рассмотрения повторных обращений.

1.5. Направление и обработка обращений осуществляется с использованием Личного кабинета Инвестиционной карты в информационно-коммуникационной сети «Интернет». Инструкция по получению доступа к личному кабинету Инвестиционной карты и описание параметров взаимодействия личного кабинета пользователей (далее – Инструкция) определена в соответствии с приложением № 1 к настоящему Регламенту.

1.6. Обработка обращений осуществляется с соблюдением федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

II. Порядок и сроки обработки обращений

2.1. По решению Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан и участников информационного взаимодействия функциональные задачи сотрудника может выполнять администратор.

2.2. Подготовка и направление ответов на обращения осуществляется с соблюдением следующих сроков:

3 рабочих дня – для обращений на получение инвестиционной площадки;

10 рабочих дней – для обращений по запросу дополнительной информации;

10 рабочих дней – для обращений по запросу на размещение частной инвестиционной площадки на Инвестиционной карте;

10 рабочих дней – для обращений с сообщением об ошибке в данных на Инвестиционной карте.

2.3. При поступлении нового обращения администратор в течение 1 рабочего дня с даты автоматической регистрации обращения в личном кабинете Инвестиционной карты назначает сотрудника за обработку и подготовку ответа на обращение или принимает решение о самостоятельной обработке и подготовке ответа на обращение без назначения сотрудника.

2.4. Администратор в период срока обработки и направления ответа на обращение, указанных в п. 2.2. настоящего Регламента, может переназначить сотрудника за обработку и подготовку ответа на обращение, если это не приведет к нарушению срока подготовки ответа на обращение.

2.5. Администратор и сотрудник могут направить уточняющий запрос авторизованному пользователю.

При направлении уточняющего запроса авторизованному пользователю администратором или сотрудником срок подготовки ответа на обращение автоматически продлевается на 3 рабочих дня с даты регистрации обращения в личном кабинете инвестиционной карты.

В случае если администратором или сотрудником не был получен ответ авторизованного пользователя на уточняющий запрос такое обращение автоматически закрывается.

Авторизованному пользователю направляется ответ о закрытии обращения в связи с отсутствием ответа на уточняющий запрос администратора или сотрудника.

2.6. Сотрудник направляет проект ответа на обращение администратору для согласования.

2.7. Администратор может наделить сотрудника правами направления ответов на обращения без согласования с администратором.

2.8. В случае отсутствия замечаний к проекту ответа на обращение администратор согласовывает и направляет ответ на обращение авторизованному пользователю.

При наличии замечаний к проекту ответа на обращение администратор направляет сотруднику проект ответа на обращение на доработку.

При поступлении проекта ответа на доработку сотрудник в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа на доработку вносит изменения в проект ответа на обращение и направляет его на повторное согласование администратору.

Изменения в проект ответа на обращение вносятся сотрудником в пределах срока направления ответа на обращение, установленного пунктом 2.2. настоящего Регламента.

Приложение № 1

к Регламенту обработки обращений авторизованных пользователей инвестиционной карты Республики Татарстан, размещенной на Инвестиционной карте Российской Федерации

Инструкция по получению доступа к личному кабинету

Инвестиционной карты Российской Федерации и описание интерфейса личного кабинета пользователей

1. Общие положения

1.1. Для регистрации в Личном кабинете Инвестиционная карты информация о должностных лицах Агентства инвестиционного развития Республики Татарстан и участников информационного взаимодействия вносится в государственную информационную систему «Экономика» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (https://gis-nsi.economy.gov.ru (далее – ГИС «Экономика»).

1.2. Доступ в личный кабинет Администратора и Сотрудника осуществляется посредством внесения регистрационной информации в каталог «Контакты сотрудников» в ГИС «Экономика».

1.3. Для получения доступа к каталогу «Контакты сотрудников» в ГИС «Экономика» направляется запрос в службу технической поддержки ГИС «Экономика» на адрес электронной почты spp@economy.gov.ru с указанием номера каталога Республики Татарстан, фамилии, имени, отчества (при его наличии) и должности сотрудников, зарегистрированных в ГИС «Экономика», которым необходимо предоставить доступ. За Республикой Татарстан закреплен номер каталог «Контакты сотрудников» - 11918.

1.4. Доступ к каталогу «Контакты сотрудников» в ГИС «Экономика» могут получить как должностные лица, отвечающие за внесение данных в каталоги: «Аналитика региона», «Деловое окружение», «Инвестплощадки», «Меры поддержки», «Полезные ископаемые», так и иные должностные лица, в зоне ответственности которых может находиться только обработка поступающих обращений авторизованных пользователей Инвестиционной карты.

1.5. В каталог «Контакты сотрудников» вносится следующая информация: регион, организация, фамилия, имя, отчество (при его наличии), должность, адрес электронной почты, рабочий телефон, роль.

Атрибут «Роль» предусматривает выбор одной из двух ролей: Администратор или Сотрудник.

1.6. Создание личного кабинета Администратора и Сотрудника осуществляется автоматически по результатам сохранения и подписания записей в каталоге «Контакты сотрудников» в ГИС «Экономика».

1.7. Указанный в каталоге «Контакты сотрудников» адрес электронной почты используется для направления системных уведомлений на всех этапах обработки обращения, по которым Администратор и Сотрудник являются ответственными.

1.8. Вход в личный кабинет Администратора и Сотрудника осуществляется по специально созданной ссылке из внутреннего слоя Инвестиционной карты: <https://invest.gov.ru/internal-lk>.

2. Описание параметров взаимодействия личного кабинета

пользователя «Администратор»

 2.1. Параметры взаимодействия личного кабинета Администратора содержат разделы: «Мои запросы», «Мои площадки», «Аналитика», «Уведомления», «Сотрудники региона».

2.2. Раздел «Мои запросы» содержит перечень всех обращений авторизованных пользователей, поступивших в Республику Татарстан. В параметрах взаимодействия раздела Администратору доступны:

просмотр статусов обращений, сроков подготовки ответов на обращения, ответственных по обращениям Сотрудников, содержание обращений;

возможность назначения и переназначения Сотрудников за обработку обращения;

возможность направления уточняющего запроса авторизованному пользователю;

возможность согласования или направления на доработку проектов ответов на обращения, подготовленных Сотрудниками.

2.3. Раздел «Мои площадки» содержит перечень всех запросов на инвестиционные площадки, поступивших в Республику Татарстан, а также перечень запросов на размещение частных инвестиционных площадок. В параметрах взаимодействия раздела Администратору доступны функции, аналогичные функциям, указанным в пункте 2.2 настоящей Инструкции.

2.4. Раздел «Аналитика» включает в себя следующую информацию:

общее количество обращений, поступивших в Республику Татарстан, количество обращений, находящихся в статусе рассмотрения, средний срок обработки обращений в республике;

количество обращений, по которым в Республике Татарстан были нарушены сроки подготовки ответов на обращения;

общее количество запросов на инвестиционные площадки, поступивших в Республику Татарстан, количество согласованных запросов на предоставление инвестиционных площадок и количество отказов, количество размещенных на Инвестиционной карте частных инвестиционных площадок в Республике Татарстан и решений об их предоставлении.

2.5. Раздел «Сотрудники региона» содержит информацию о пользователях с ролью «Сотрудник РОИВ», отвечающих за подготовку ответов на обращения.

2.6. В рамках раздела «Сотрудники региона» доступен подраздел «Права» для предоставления соответствующих прав доступа сотрудникам республиканских органов исполнительной власти в рамках работы с обращениями.

2.7. Раздел «Уведомления» содержит перечень системных оповещений на всех этапах обработки обращений.

3. Описание параметров взаимодействия личного кабинета

пользователя «Сотрудник»

 3.1. Параметры взаимодействия личного кабинета Сотрудника содержат разделы: «Мои запросы», «Мои площадки», «Уведомления».

 3.2. Раздел «Мои запросы» содержит перечень обращений авторизованных пользователей, по которым Сотрудник назначен Администратором ответственным за обработку обращений. В параметрах взаимодействия раздела Сотруднику доступны:

 просмотр статусов обращений, сроков подготовки ответов на обращения, содержание обращений;

 возможность направления уточняющего запроса по обращению авторизованному пользователю;

 возможность направления на согласование Администратору проекта ответа на обращение или возможность самостоятельного направления ответа на обращение авторизованному пользователю при наличии соответствующих прав.

 3.3. Раздел «Мои площадки» содержит запросы на инвестиционные площадки, по которым Сотрудник назначен Администратором ответственным. В параметрах взаимодействия раздела Сотруднику доступны функции, аналогичные функциям, указанным в пункте 2.2 настоящей Инструкции.

 3.4. Раздел «Уведомления» содержит перечень системных оповещений на всех этапах обработки обращений.