

# Новая система отработки обращений предпринимателей в Московской области



# НОВАЯ СИСТЕМА ОТРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ - ЧТО МЕНЯЕМ

## Было

### 1 Старый формат работы

Нетиповые алгоритмы обработки обращений

### 2 Решение задач ЦИО/ОМСУ:

Специалисты профильных министерств/администраций

### 3 Внутренняя система учета обращений (сводные таблицы, Excel)

### 4 Отсутствие контроля по шагам исполнения

### 8 каналов коммуникации с бизнесом

0150, Инвестиционный портал, МСЭД, Встречи с бизнесом, Добродел, Почта Губернатора, Соцсети, Уполномоченный по защите предпринимателей – обработка в единой системе RedMine

## Стало

### Новый формат работы

### 3 типовых алгоритма обработки обращений

- Одно ведомство
- Несколько ведомств
- с участием ОМСУ

### Решение задач ЦИОГВ/ОМСУ:

Модерация – ЦУР-Бизнес/Муниципальный **ЦУР**

Исполнение – профильный специалист

Контроль – Зам. министра/Зам. Главы

Все шаги в одной системе RedMine

Личный кабинет Инвестпортал/Push-уведомление

# НОВАЯ СИСТЕМА ОТРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ - ЧТО МЕНЯЕМ

## ЧТО

- 1 Простая консультация (on-line)  
(база знаний/ скрипт ответа) – **1 день**

### Сложная консультация

- Звонок до 16:00 – в этот день
- Звонок после 16:00 – следующий день

Срок решения – **2 дня**

- 2 Задача  
(отработка по типовому алгоритму)  
Срок решения – **2- 5 дней** (от вида задач)

- 3 Проблема/жалоба  
Срок - отработка и контроль шагов **по дорожной карте**

## КТО

Специалист колл-центра 0150  
**ЦУР Бизнес**

### Специалист отраслевого ведомства

- МинИнвест
- Отраслевые министерства
- Муниципалитет

### Специалист отраслевого ведомства

- МинИнвест
- Отраслевые министерства
- Муниципалитет

Специалист **Штаба по защите** бизнеса

Выберите категорию:

МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ: субсидии, гранты, займы и кредиты

СТРОЙКА

ЛИЦЕНЗИИ/РАЗРЕШЕНИЯ

ЗЕМЛЯ И НЕДВИЖИМОСТЬ

Меры поддержки: субсидии, гранты, займы и кредиты

Поиск

> Субсидии «Модернизация»

Стройка

Поиск

> Внести изменения в ГПЗУ

Лицензии/разрешения

Поиск

> Выдать поручочный билет

> Согласование размещения информационных конструкций (вывески)

> Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси

Полностью загружена база Мининвеста (ноябрь 2022 г.)

Собраны и загружены материалы от 11 профильных ЦИОГВ (декабрь 2022 г.)

# ШТАБ ПО ЗАЩИТЕ БИЗНЕСА В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ШТАБ – единый координирующий орган, точка сбора всех, кто решает проблемы бизнеса**

## СОСТАВ

Возглавляет Губернатор МО

Входят:

- ✓ министерства МО
- ✓ муниципалитеты МО
- ✓ **Федеральные структуры:** ФНС, МВД, ФССП, МЧС, Росреестр, ФАС, Роспотребнадзор и др.

## УНИКАЛЬНОСТЬ

- ✓ Единая точка сбора проблем инвесторов и предпринимателей
- ✓ Координационный орган по вопросам защиты прав Бизнеса
- ✓ Решения Штаба обязательны для ЦИО, ОМСУ и ТО ФОИВ, входящих в Штаб

## ЦЕЛИ

- ✓ Улучшение условий ведения бизнеса
- ✓ Организация защиты и правовой поддержки Бизнеса
- ✓ Развитие конкурентной среды

## ПОЛНОМОЧИЯ

- ✓ рассмотрение обращений бизнеса;
- ✓ подготовка предложений по снятию админ. барьеров и улучшению нормативного регулирования Бизнеса
- ✓ подготовка рекомендаций для ЦИО, ТО ФОИВ, ОМСУ по вопросам защиты прав бизнеса

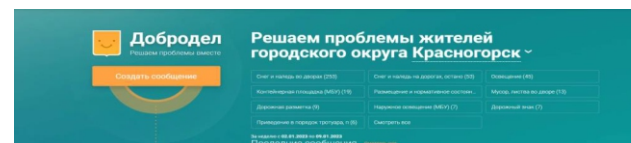
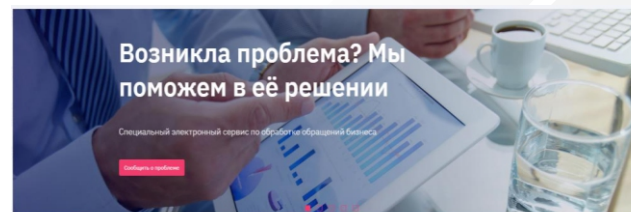
Практика реализуется в г. Москве и г. Санкт-Петербурге



**ШТАБ  
ПО ЗАЩИТЕ  
БИЗНЕСА**

# Задать вопрос или оставить сообщение

1. Позвонить на **горячую линию 0150** или написать на **e-mail: [0150@mosreg.ru](mailto:0150@mosreg.ru)**
2. Написать в соцсети  
**через социальную сеть <https://vk.com/mininvest> или телеграмм каналы: [https://t.me/mininvest\\_mo](https://t.me/mininvest_mo) или <https://t.me/sybsidiiMO>**
3. Подать заявку на **Инвестиционном Портале Московской области**  
<https://investmo.ru/>
4. Оставить обращение **через Портал Добродел**  
<https://dobrodel.mosreg.ru/>
5. Написать на **почту Губернатора [andreyvorobiev@mosreg.ru](mailto:andreyvorobiev@mosreg.ru) в соц сети или Приемную Правительства Московской области [amo@mosreg.ru](mailto:amo@mosreg.ru)**



А также, позвонить на **горячую линию Главы г.о. Солнечногорск 8-800-201-67-47** или написать на **e-mail: [glava@solreg.ru](mailto:glava@solreg.ru) , [solngor@mosreg.ru](mailto:solngor@mosreg.ru) и соцсети Главы: [https://t.me/mikhalkov\\_official](https://t.me/mikhalkov_official) , <https://ok.ru/profile/581988480893> , [https://vk.com/ka\\_mikhalkov](https://vk.com/ka_mikhalkov)**