



**ДЕПАРТАМЕНТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 08.07.2025

№ 195

г. Краснодар

**Об утверждении порядка формирования и развития
механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности
в Краснодарском крае**

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 8 июля 2022 г. № 426 «О внедрении отдельных элементов системы поддержки новых инвестиционных проектов на территории Краснодарского края», постановлением Губернатора Краснодарского края от 2 октября 2023 г. № 774 «О департаменте развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Краснодарском крае (прилагается).

2. Заместителю начальника управления развития инвестиций и экспорта департамента Корсакову Н.М. обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (drbvd.krasnodar.ru).

3. Отделу по вопросам мобилизационной работы, государственной службы, кадров и делопроизводства департамента (Урмакер С.И.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» admkrain.krasnodar.ru и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель департамента

В.Ю. Воробьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента
развития бизнеса
и внешнеэкономической
деятельности Краснодарского края
от 08.07.2025 № 195

ПОРЯДОК
формирования и развития механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Краснодарском крае

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Краснодарском крае (далее также – порядок) разработан на основании Методических рекомендаций по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)» в целях повышения скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности и контроля качества подготовки ответов на обращения, совершенствования организационной, информационной и иной, предусмотренной законодательством Российской Федерации, поддержки субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, создания благоприятных условий для осуществления инвестиционной и предпринимательской деятельности в Краснодарском крае.

1.2. В настоящем порядке под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – заявители).

1.3. Обращения, поступающие от заявителей и рассматриваемые в соответствии с данным порядком, представляют собой сообщения – информацию о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленную 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 (далее – обращения).

1.4. Основными задачами формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – механизм обратной связи) являются:

создание в Краснодарском крае 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 Краснодарском крае, для их решения и предупреждения.

1.5. В настоящем порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Краснодарском крае – унитарная некоммерческая организация «Фонд развития бизнеса Краснодарского края» (далее – Фонд развития бизнеса), выполняющий на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим порядком (далее также – единый центр);

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 (согласно приложению 1 к настоящему приказу);

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор). Классификатор определен Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

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 времени в соответствии с настоящим порядком;

исполнитель – территориальный орган по Краснодарскому краю федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган Краснодарского края, структурные подразделения администрации Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края (далее – органы власти), автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций», Фонд развития бизнеса, ресурсоснабжающая организация, иная организация,

ответственная в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

специализированное программное обеспечение механизма обратной связи – 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 времени (соответственно также – СПО);

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

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

обращение «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» (далее – «помощь»);

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

Настоящий порядок предусматривает следующие положения:

регламент функционирования единого центра;

СПО;

каналы обратной связи;

порядок и сроки рассмотрения «консультаций», «помощи» и «проблем»;

способы и формы выявления удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение;

форму отчета об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – отчет), согласно приложению 2 к настоящему порядку.

2. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

2.1. Специализированным программным обеспечением механизма обратной связи в целях обеспечения принципа «одного окна» и формирования единого подхода по развитию механизма обратной связи в Краснодарском крае

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

2.2. Обращения с использованием ПОС не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности

3.1. Функциями единого центра являются:

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 и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее также – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

3.2. В случае, если заявитель не отнесен в соответствии с условиями, установленными законодательством Российской Федерации, к субъектам малого и среднего предпринимательства (сведения о котором внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства), единый центр осуществляет маршрутизацию данного обращения в адрес департамента развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края не позднее одного рабочего дня с даты поступления обращения для их дальнейшей маршрутизации исполнителям и (или) рассмотрения.

3.3. Куратором единого центра, утвержденным протоколом заседания комиссии по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае, образованной в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 сентября 2011 г. № 1080 «О некоторых мерах по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае» (далее соответственно – Куратор, протокол комиссии), является заместитель Губернатора Краснодарского края (вопросы развития).

3.4. Куратор обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Краснодарском крае.

3.5. Заместителем Куратора единого центра, утвержденным протоколом комиссии, является руководитель департамента развития бизнеса и

внешнеэкономической деятельности Краснодарского края (далее – заместитель Куратора).

3.6. Заместитель Куратора обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра.

3.7. В отсутствие Куратора заместитель Куратора обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи в Краснодарском крае.

3.8. Руководителем единого центра является исполнительный директор Фонда развития бизнеса (далее – Руководитель).

Руководитель обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра, обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим порядком, представляет заместителю Куратора аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах, несет персональную ответственность за исполнение функций единого центра.

4. Рабочая группа по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при комиссии по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае

4.1. Состав рабочей группы утвержден протоколом комиссии.

4.2. Рабочая группа рассматривает:

«консультации» и «помощь», по результатам повторного рассмотрения которых получена неудовлетворительная оценка от заявителя;

«проблемы»;

системные вопросы;

причины низкой удовлетворенности ответов на обращения с указанием тематик таких обращений.

4.3. В соответствии с протоколом комиссии председателем рабочей группы является Куратор, заместителем председателя рабочей группы является заместитель Куратора, секретарем рабочей группы – Руководитель.

4.4. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости.

Председатель рабочей группы или заместитель председателя рабочей группы вправе по своему усмотрению определять список участников заседания рабочей группы, исходя из повестки заседания рабочей группы.

4.5. Рабочая группа помимо деятельности по рассмотрению обращений утверждает отчет для представления Губернатору Краснодарского края вместе с докладом о деятельности рабочей группы.

5. Рассмотрение «консультаций» и «помощи»

5.1. Срок рассмотрения «консультаций» – до 5 календарных дней, «помощи» – до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

5.2. По итогам предоставления разъяснений по предмету «консультации» или «помощи» единый центр направляет запрос заявителю в целях получения от него позиции об удовлетворенности предоставленными разъяснениями по предмету «консультации» или «помощи» и вносит информацию, полученную от заявителя в СПО (далее соответственно – запрос, удовлетворенность разъяснениями).

5.3. В ПОС удовлетворенность разъяснениями определяется по пятибалльной шкале от «1» до «5».

5.4. Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3» (далее – неудовлетворительная оценка), то единым центром производится анализ причин низкой удовлетворенности.

5.5. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение.

5.6. 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, составляет до 30 календарных дней.

5.7. В случае если заявитель удовлетворен разъяснениями (ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «4» или «5»), «консультация» или «помощь» считается закрытой.

В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение (доработку) обращения организует единый центр в соответствии с пунктом 6.8 настоящего порядка.

5.8. В случае если по обращению отсутствует неудовлетворительная оценка или обращение не возвращено на повторное рассмотрение (доработку) в ПОС, «консультация» или «помощь» считается закрытой.

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

поступившие от заявителей на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Краснодарского края в приоритетных направлениях экономического развития Краснодарского края по привлечению инвестиций в долгосрочной перспективе, в соответствии с инвестиционной декларацией Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 8 июля 2022 г. № 426 «О внедрении отдельных элементов системы поддержки новых инвестиционных проектов на территории Краснодарского края»;

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

5.10. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос

рассматривается на заседании рабочей группы.

6. Рассмотрение «проблем» и системных вопросов

6.1. Руководитель доводит до председателя рабочей группы информацию о необходимости проведения заседания рабочей группы.

6.2. Председатель рабочей группы поручает заместителю председателя рабочей группы провести заседание рабочей группы под своим руководством.

6.3. В случае отсутствия заместителя председателя рабочей группы или по решению заместителя председателя рабочей группы заседания рабочей группы по рассмотрению обращений проводит первый заместитель (заместитель) руководителя департамента развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным руководителем департамента развития бизнеса и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края.

6.4. Секретарь рабочей группы при подготовке заседания рабочей группы: осуществляет организацию работы по подготовке заседания рабочей группы, подготавливает повестку дня заседания рабочей группы, формирует по согласованию с председателем рабочей группы список приглашенных лиц на заседание рабочей группы;

осуществляет сбор и подготовку материалов по вопросам, подлежащим рассмотрению на заседании рабочей группы;

ведет протокол заседания рабочей группы (далее – протокол);

направляет выписку протокола заявителю, членам рабочей группы, иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам;

вносит информацию об итогах рассмотрения обращений и системных вопросов на заседании рабочей группы в СПО.

6.5. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы или заместитель председателя рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

6.6. Решение рабочей группы оформляется протоколом.

6.7. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы под руководством заместителя председателя рабочей группы по своему обращению, обращение может считаться закрытым (далее – решение по обращению).

6.8. В случае несогласия с решением по обращению, затрагивающему вопросы осуществления инвестиционной деятельности, заявитель вправе направить обращение в межведомственный штаб (рабочую группу) по оперативному содействию инвесторам в Краснодарском крае (далее – межведомственный штаб), созданный комиссией по улучшению инвестиционного климата.

В случае несогласия с решением по обращению, затрагивающему вопросы осуществления предпринимательской деятельности, заявитель вправе направить обращение в рабочую группу для проведения заседания под руководством председателя рабочей группы.

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

В случае если системный вопрос, затрагивающий осуществление инвестиционной деятельности, не решен по итогам заседания рабочей группы под руководством заместителя председателя рабочей группы или решение рабочей группы под руководством заместителя председателя рабочей группы по системному вопросу не исполнено, рабочая группа выносит его на рассмотрение межведомственному штабу.

В случае если системный вопрос, затрагивающий осуществление предпринимательской деятельности, не решен по итогам заседания рабочей группы под руководством заместителя председателя рабочей группы или решение рабочей группы под руководством заместителя председателя рабочей группы по системному вопросу не исполнено, заместитель председателя рабочей группы направляет его на рассмотрение рабочей группы для проведения заседания под руководством председателя рабочей группы.

6.9. Информация о решении по обращению вносится секретарем рабочей группы в СПО и направляется заявителю.

6.10. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено.

6.11. Информация по итогам рассмотрения обращения рабочей группой и межведомственным штабом в соответствии с пунктами 6.2 и 6.8 настоящего порядка вносится единым центром в СПО.

7. Оценка эффективности механизма обратной связи

7.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Краснодарском крае формируется отчет с использованием данных единого центра.

7.2. В отчете отражается информация о «консультациях», «помощи» и «проблемах», а также включаются следующие показатели:

количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;

количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним;

количество ответов на обращения на дату составления отчета;

количество обращений в работе на дату составления отчета;

количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета;

количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;

количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок;

количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных);

динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению

с прошлым отчетным периодом;

наиболее востребованные заявителями темы обращений.

7.3. Руководитель на еженедельной основе направляет отчет заместителю Куратора.

Начальник отдела реализации
инвестиционной политики в управлении
развития инвестиций и экспорта департамента
развития бизнеса и
внешнеэкономической
деятельности Краснодарского края



Г.В. Губин

Приложение 1
к порядку формирования и
развития механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности
в Краснодарском крае

Каналы обратной связи

1. Телефон «горячей линии», порядок организации работы которого утвержден приказом департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края от 16 апреля 2019 г. № 48 «Об организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования, рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»), оперативного устранения нарушений законодательства Краснодарского края, выявленных по результатам работы каналов прямой связи субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края».
2. Раздел «Обратная связь» Инвестиционного портала Краснодарского края.
3. Раздел «Виртуальная приемная» органов исполнительной власти Краснодарского края и официальные адреса электронной почты органов исполнительной власти Краснодарского края.
4. Автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций» Краснодарского края.
5. Унитарная некоммерческая организация «Фонд развития бизнеса Краснодарского края».
6. Унитарная некоммерческая организация – микрокредитная компания «Фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства Краснодарского края».
7. Фонд «Центр координации поддержки экспортно-ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства» Краснодарского края.
8. Унитарная некоммерческая организация «Фонд развития инноваций Краснодарского края».

Начальник отдела реализации
инвестиционной политики в управлении
развития инвестиций и экспорта департамента
развития бизнеса и
внешнеэкономической
деятельности Краснодарского края



Г.В. Губин

Приложение 2
к порядку формирования и
развития механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности
в Краснодарском крае

Форма отчета

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращения «проблема»	
Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи							
Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним							
Количество ответов на обращения на дату составления отчета							
Количество обращений в работе на дату составления отчета							
Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета							
Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов							
Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием							

причины, по которой обращение не рассмотрено в срок					
Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и повторных)					
Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом					
Наиболее востребованные заявителями темы обращений					

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности _____

Начальник отдела реализации
инвестиционной политики в управлении
развития инвестиций и экспорта департамента
развития бизнеса и
внешнеэкономической
деятельности Краснодарского края

Г.В. Губин