



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРАВИТЕЛЬСТВЭМ И  
УНАФЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРАВИТЕЛЬСТВОСУНУ  
БЕГИМИ**

20 июня 2025 г.

№ 87-ПП

г. Нальчик

**Об утверждении Порядка  
формирования механизма обратной связи с субъектами  
инвестиционной и предпринимательской деятельности  
в Кабардино-Балкарской Республике**

В соответствии с пунктом 6 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 формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике Правительство Кабардино-Балкарской Республики **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике (далее – Порядок).
2. Рекомендовать органам местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики, организациям, осуществляющим публично значимые функции, осуществлять

рассмотрение поступающих обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике и подготовку ответов на них в соответствии с Порядком.

Председатель Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики



А.Мусуков

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики  
от 20 июня 2025 г. № 87-ПП

**ПОРЯДОК**  
**формирования механизма обратной связи**  
**с субъектами инвестиционной и предпринимательской**  
**деятельности в Кабардино-Балкарской Республике**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан 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 сентября 2021 г. № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» (далее – Методические рекомендации), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике (далее – механизм обратной связи).

1.2. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике.

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

создание на территории Кабардино-Балкарской Республики институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Кабардино-Балкарской Республики, органа (организации), осуществляющей функции агентства развития

Кабардино-Балкарской Республики, регионального фонда «Центр поддержки предпринимательства Кабардино-Балкарской Республики», ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике, для их решения и предупреждения.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – единый центр) – орган (организация), осуществляющий функции агентства развития Кабардино-Балкарской Республики (далее – Агентство), выполняющий на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком;

исполнители – органы исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органы местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики, Агентство, региональный фонд «Центр поддержки предпринимательства Кабардино-Балкарской Республики», ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них;

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Методическими рекомендациями.

1.5. Каналами обратной связи в Кабардино-Балкарской Республике являются:

Инвестиционный портал Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://invest-kbr.ru/>);

официальный сайт Агентства (<https://кр-кбр.рф/>).

1.6. Специализированным программным обеспечением на территории Кабардино-Балкарской Республики является Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

1.8. Рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответов на обращения по тематическим категориям, подкатегориям и фактам классификатора обращений осуществляют исполнители.

1.9. Настоящий Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

## 2. Регламент функционирования единого центра

### 2.1. Функциями единого центра являются:

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

контроль за соблюдением исполнителями установленных настоящим Порядком сроков подготовки ответов на обращения;

выявление системных вопросов;

выявление удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных проблем, для рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, образование которой имитируется Советом при Главе по инвестициям и предпринимательству (далее – рабочая группа);

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из специализированного программного обеспечения.

2.2. Куратором единого центра является первый заместитель Председателя Правительства Кабардино-Балкарской Республики, непосредственно курирующий деятельность Министерства экономического развития Кабардино-Балкарской Республики.

### 2.3. Куратор единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи; осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

### 2.4. Руководитель единого центра:

обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;

обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;

представляет куратору единого центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение единым

центром своих функций.

2.5. Руководитель единого центра из числа сотрудников Агентства назначает операторов единого центра.

2.6. Операторы единого центра:

осуществляют в специализированном программном обеспечении прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;

осуществляют в специализированном программном обеспечении контроль за соблюдением исполнителями сроков ответа на обращения;

осуществляют по поручению руководителя единого центра подготовку ответов на обращения и их направление заявителям;

запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органов местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики, регионального фонда «Центр поддержки предпринимательства Кабардино-Балкарской Республики» ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;

осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю единого центра.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения обращений «проблемы» и системных вопросов

3.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «проблемы» составляет 10 рабочих дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законодательством или иными нормативными правовыми актами.

3.2. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

3.3. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его обращения «проблемы», за исключением случаев, когда руководитель рабочей группы принял решение о проведении заседания без участия заявителя.

3.4. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный комитет.

### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультации» и обращений «помощь»

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультации» составляет пять календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. Срок рассмотрения исполнителями обращений «помощь» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.3. При поступлении обращения «консультации» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.1 настоящего Порядка, связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по его предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений представляет заявителю письменный ответ в электронном виде.

4.4. При поступлении обращения «помощь» исполнитель в срок, указанный в пункте 4.2 настоящего Порядка, при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету обращения «помощь», а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Кабардино-Балкарской Республике, органами исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органами местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики, региональным фондом «Центр поддержки предпринимательства Кабардино-Балкарской Республики», ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа заявителю на обращение «помощь», готовит письменный ответ на обращение «помощь» в электронном виде и направляет его заявителю.

4.5. Исполнитель в течение пяти рабочих дней со дня предоставления устных разъяснений по обращению «консультации» или со дня направления письменного ответа в электронном виде на обращение «консультации» или обращение «помощь» вносит информацию по итогам рассмотренного обращения «консультации» или обращения «помощь» в специализированное программное обеспечение.

4.6. При предоставлении исполнителем устных разъяснений заявителю по обращению «консультации» исполнитель делает пометку в специализированном программном обеспечении с комментарием о результатах устных разъяснений.

4.7. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в специальном программном обеспечении по пятибалльной шкале от «1» до «5».

В случае если ответ на обращение в специализированном программном обеспечении получил от заявителя оценку «1», «2» или «3» единый центр направляет заявителю письменный запрос в целях получения от него письменной позиции о причинах низкой удовлетворенности предоставленным ответом на обращения «консультации» или «помощь», на основании которого единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности ответом.

Письменная позиция заявителя об удовлетворенности ответом вносится единым центром в специализированное программное

обеспечение.

4.8. Заявитель в случае неудовлетворенности ответом исполнителя на обращения «консультации» или «помощь» вправе вернуть такое обращение в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение.

4.9. Повторное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения «консультации» или обращения «помощь» при его возврате в специализированном программном обеспечении на повторное рассмотрение осуществляет исполнитель или единый центр с привлечением исполнителя.

4.10. В случае если обращение «консультации» или обращение «помощь» не может быть рассмотрено в установленный настоящим Порядком срок, исполнитель при подготовке ответа выбирает в специализированном программном обеспечении тип ответа «отложено» и указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет не более 30 календарных дней.

4.11. Обращение «консультации» или обращение «помощь» считается закрытым в следующих случаях:

если ответ на обращение получил в специализированном программном обеспечении от заявителя оценку «4» или «5»;

если заявитель по запросу единого центра, направленному в соответствии с пунктом 4.7 настоящего Порядка, представил письменную позицию об удовлетворенности ответом на обращение;

если в специализированном программном обеспечении отсутствует оценка ответа на обращение и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

4.12. В приоритетном порядке по отношению к другим обращениям «консультации» или обращениям «помощь» рассматриваются:

обращения, поступившие на повторное рассмотрение;

обращения, поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта в Кабардино-Балкарской Республике по приоритетным направлениям инвестиционного развития Кабардино-Балкарской Республики, определенным в пункте 1 Инвестиционной декларации Кабардино-Балкарской Республики до 2030 года, утвержденной распоряжением Главы Кабардино-Балкарской Республики от 31 марта 2023 г. № 31-УГ;

обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Кабардино-Балкарской Республики в будущем.

4.13. В случае если заявитель не удовлетворен ответом исполнителя или единого центра по итогам повторного рассмотрения

обращения «консультации» или обращения «помощь», такое обращение выносится на рассмотрение рабочей группы.


## 5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи в Кабардино-Балкарской Республике формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кабардино-Балкарской Республике по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет).

5.2. Руководитель единого центра ежемесячно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежеквартально до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет отчет Главе Кабардино-Балкарской Республики.

5.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.

---

 / Б. М. Рахоев /

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Порядку формирования механизма  
обратной связи с субъектами инвестиционной  
и предпринимательской деятельности  
в Кабардино-Балкарской Республике


**ОТЧЕТ**  
об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «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, 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 было 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 \_\_\_\_\_

 (Б.М. Павлов).