



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

УКАЗ

ГЛАВЫ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Карачаево-Черкесской Республике

В целях обеспечения единого подхода к осуществлению формирования и развития обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации в рамках реализации системы поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Регионального инвестиционного стандарта»)

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Образовать на базе Центра управления регионом Карачаево-Черкесской Республики единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Карачаево-Черкесской Республике (далее - единый центр).

2. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Карачаево-Черкесской Республике согласно приложению.

3. Органам местного самоуправления Карачаево-Черкесской Республики рекомендовать осуществлять взаимодействие с единым центром и исполнительными органами Карачаево-Черкесской Республики при обработке обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности Карачаево-Черкесской Республики.

4. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Карачаево-Черкесской Республики



Р.Б. Темрезов

г. Черкесск
Дом Правительства
02 марта 2026 года
№ 22

П О Р Я Д О К
формирования механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
в Карачаево-Черкесской 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 30.09.2021 № 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 Карачаево-Черкесской 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 на территории Карачаево-Черкесской Республики.

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

создание на территории Карачаево-Черкесской Республики институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Карачаево-Черкесской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики, акционерного общества «Корпорация развития Карачаево-Черкесской Республики» (далее - АО «Корпорация развития Карачаево-Черкесской Республики»), автономной некоммерческой организации «Центр «Мой бизнес» Карачаево-Черкесской Республики» (далее - АНО «Центр «Мой бизнес» Карачаево-

Черкесской 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 на территории Карачаево-Черкесской Республики, для их решения и предупреждения.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности - физические лица и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее - заявители);

обращения - сообщения от заявителей, направленные в форме электронного документа и содержащие информацию о необходимости решения актуальных для заявителей вопросов в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, 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;

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности - организационная структура, формируемая в Карачаево-Черкесской Республике на базе Центра управления регионами Карачаево-Черкесской Республики, выполняющая на регулярной основе функции, которые предусмотрены настоящим Порядком (далее - единый центр);

исполнители - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Карачаево-Черкесской Республики, органы местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики, АО «Корпорация развития Карачаево-Черкесской Республики», АНО «Центр «Мой бизнес» Карачаево-Черкесской Республики», ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в рамках своей компетенции за рассмотрение обращений по существу, подготовку и направление ответа на них;

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 на территории Карачаево-Черкесской Республики;

специализированное программное обеспечение - программное обеспечение механизма обратной связи, используемое исполнителями и единым центром, которое предназначено для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов на обращения, контроля за сроками и качеством ответов на обращения, а также позволяет

осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени;

классификатор обращений - система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений в специализированном программном обеспечении, которая определяется Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

механизм обратной связи - осуществляемое в соответствии с настоящим Порядком организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (включая регистрацию обращений, маршрутизацию обращений в соответствии с классификатором обращений, рассмотрение обращений по существу, контроль за сроками и качеством подготовки ответов на обращения) и закрытию (включая предоставление устных и (или) письменных ответов заявителям, выявление удовлетворенности заявителей ответами на обращения) обращений, полученных по всем видам каналов обратной связи, а также по анализу данных об обращениях за определенный период времени;

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

обращения «проблемы» - обращения, из содержания которых следует, что права и законные интересы заявителей в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены;

обращения «консультации» - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующие изучения документов от заявителей или дополнительной информации, результатом рассмотрения которых является предоставление заявителям разъяснений;

обращения «помощь» - обращения по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующие совершения для их разрешения необходимых действий, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращений «проблемы».

1.5. Каналами обратной связи на территории Карачаево-Черкесской Республики являются:

Инвестиционный портал Карачаево-Черкесской Республики в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://investkchr.ru/>);

каналы обратной связи для инвесторов на сайтах муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики.

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

1.7. 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 и рассмотрения на заседаниях Межведомственной рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Карачаево-Черкесской Республики, состав которой утвержден Приказом Министерства экономического развития Карачаево-Черкесской Республики от 29.05.2025 № 46-п (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 заместитель Председателя Правительства Карачаево-Черкесской Республики, курирующий экономический блок.

2.3. Куратор единого центра:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи;

осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является директор Центра управления регионом Карачаево-Черкесской Республики.

2.5. 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 матери-

алы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

несет персональную ответственность за исполнение единым центром своих функций.

2.6. Руководитель единого центра из числа сотрудников Центра управления регионом Карачаево-Черкесской Республики назначает операторов единого центра.

2.7. 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, исполнительных органов Карачаево-Черкесской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской 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 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

3.2. Обращения «проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с положением о рабочей группе, утвержденного Приказом Министерства экономического развития Карачаево-Черкесской Республики от 29.05.2025 № 46-п (далее - Положение о рабочей группе).

3.3. В случае если обращение «проблемы» не может быть рассмотрено в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего Порядка, руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения такого обращения до 30 календарных дней.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения «проблемы» в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

3.4. 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.

3.5. Выписка из протокола заседания рабочей группы по обращению «проблемы» направляется секретарем рабочей группы заявителю и иным приглашенным на заседание рабочей группы лицам в течение 5 рабочих дней со дня подписания протокола заседания рабочей группы.

3.6. Информация о решении рабочей группы по обращению «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.7. В случае если заявитель сообщил об удовлетворенности решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» или если заявителем в течение 30 календарных дней со дня направления выписки из протокола заседания рабочей группы не представлена позиция по решению его обращения «проблемы», такое обращение считается закрытым.

3.8. В случае несогласия с решением рабочей группы по своему обращению «проблемы» заявитель вправе направить обращение в Инвестиционный совет, состав и Положение которого утверждены Указом Главы Карачаево-Черкесской Республики от 22.10.2013 № 245 «Об Инвестиционном совете Карачаево-Черкесской Республики» (далее - Инвестиционный совет).

3.9. Информация о решении Инвестиционного совета по обращению «проблемы» направляется секретарем Инвестиционного совета в рабочую группу в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения для внесения в специализированное программное обеспечение.

3.10. Информация о решении Инвестиционного совета по обращению «проблемы» вносится секретарем рабочей группы в специализированное программное обеспечение в течение 5 рабочих дней со дня поступления такой информации.

3.11. 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 совета.

3.12. Заседание Инвестиционного совета по рассмотрению обращений «проблемы» и системных вопросов проводится в соответствии с Положением об Инвестиционном совете Карачаево-Черкесской Республики.

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

4.1. Срок рассмотрения исполнителями обращений «консультации» составляет 5 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, исполнительными органами Карачаево-Черкесской Республики, органами местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики, АО «Корпорация развития Карачаево-Черкесской Республики», АНО «Центр «Мой бизнес» Карачаево-Черкесской Республики», ресурсоснабжающими и иными организациями с целью получения сведений, необходимых для подготовки ответа заявителю на обращение «помощь», подготавливает письменный ответ на обращение «помощь» в электронном виде и направляет его заявителю.

4.5. Исполнитель в течение 5 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 обращение «консультации» или обращение «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 обращение «консультации» или обращение «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 на территории Карачаево-Черкесской Республики по приоритетным направлениям инвестиционного развития Карачаево-Черкесской Республики, определенным в Инвестиционной декларации Карачаево-Черкесской Республики до 2030 года, утвержденной Указом Главы Карачаево-Черкесской Республики от 21.11.2022 № 236;

обращения по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Карачаево-Черкесской 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.

4.14. Заседания рабочей группы по рассмотрению обращений «консультации» и обращений «помощь», по которым заявители сообщили о неудовлетворенности ответом по итогам повторного рассмотрения обращения исполнителем или единым центром, проводятся в соответствии с Положением о рабочей группе.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности механизма обратной связи в Карачаево-Черкесской Республике формируется отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в Карачаево-Черкесской Республике по форме согласно приложению к Методическим рекомендациям (далее именуется - отчет).

5.2. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно до 10-го числа направляет отчет Главе Карачаево-Черкесской Республики.

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

