



ПРАВИТЕЛЬСТВО
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ – КУЗБАССА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 октября 2025 г. № 603
г. Кемерово

**Об утверждении Порядка формирования
механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Кемеровской
области – Кузбассе**

В целях реализации Федерального закона от 25.02.99 № 39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений», а также формирования и развития механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кемеровской области – Кузбассе Правительство Кемеровской области – Кузбасса постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кемеровской области – Кузбассе.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в сетевом издании «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министра экономического развития Кузбасса Галееву Е.В.

Первый заместитель Губернатора
Кемеровской области – Кузбасса –
председатель Правительства
Кемеровской области – Кузбасса



А.А. Панов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Кемеровской области – Кузбасса
от 2 октября 2025 г. № 603

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи
с субъектами инвестиционной и предпринимательской
деятельности в Кемеровской области – Кузбассе

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в Кемеровской области – Кузбассе (далее – 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»)), в целях обеспечения единого подхода к процедуре рассмотрения обращений субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности в Кемеровской области – Кузбассе.

1.2. При реализации настоящего Порядка под субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности понимаются физические лица, юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – заявитель).

1.3. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

а) механизм обратной связи – организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором обращений, 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, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в соответствии с настоящим Порядком;

б) 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;

в) специализированное программное обеспечение – программное обеспечение, 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;

г) единый центр обработки обращений заявителей – Министерство экономического развития Кузбасса, выполняющее на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – Единый центр);

д) исполнитель – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Кемеровской области – Кузбассе (по согласованию), исполнительные органы Кемеровской области – Кузбасса, органы местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию), подведомственные и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, которые ответственны в рамках своей компетенции за рассмотрение по существу обращения, подготовку и направление на него ответа;

е) классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор);

ж) тип обращения «консультация» – обращение заявителя 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 – обращение «консультация»);

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

и) тип обращения «помощь» – обращение заявителя 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 публичной власти, подведомственные им организации и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, в целях решения вопроса заявителя, за исключением обращения «проблема» (далее – обращение «помощь»);

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

1.4. Основными целями формирования и развития механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере

инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль качества подготовки ответов на обращения исполнителями.

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

создание в Кемеровской области – Кузбассе институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию исполнителей и заявителей;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем заявителей, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности в Кемеровской области – Кузбассе, для их решения и предупреждения.

1.6. Обращения, поступающие и рассматриваемые в соответствии с настоящим Порядком, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Каналы обратной связи с заявителем

Каналами обратной связи с заявителями в Кемеровской области – Кузбассе являются:

электронная форма направления обращений с использованием платформы обратной связи (далее – ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);

электронные формы направления обращений ПОС, размещаемые на официальных сайтах исполнителей;

мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;

оператор приема обращений.

3. Специализированное программное обеспечение механизма обратной связи

3.1. В качестве специализированного программного обеспечения механизма обратной связи в целях обеспечения принципа «одного окна» используется ПОС на базе ЕПГУ.

3.2. Организация работы ПОС осуществляется в соответствии с регламентом работы с обращениями субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности с использованием ПОС, размещенном на портале методической поддержки ПОС по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/docs> (далее – регламент).

3.3. При обработке обращений используется классификатор, определенный Министерством экономического развития Российской Федерации по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

3.4. Единый центр определяет сотрудников, выполняющих роли пользователей в ПОС в соответствии с регламентом. При необходимости несколько ролей могут совмещаться одним сотрудником.

4. Регламент функционирования Единого центра

4.1. Функциями Единого центра являются:

контроль за соблюдением установленных настоящим Порядком сроков рассмотрения обращений 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 вопросов и рассмотрения их на заседаниях совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса;

формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;

анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из ПОС (далее – выгрузка из ПОС).

4.2. Работу Единого центра курирует заместитель председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министр экономического развития Кузбасса (далее – куратор Единого центра), который:

обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи с заявителями в Кемеровской области – Кузбассе;

обеспечивает разработку правовых актов, необходимых для организации деятельности Единого центра, выполнения функций Единого центра, указанных в пункте 4.1 настоящего Порядка.

4.3. Руководителем Единого центра является первый заместитель министра экономического развития Кузбасса, в функции которого входит:

определение оператора Единого центра из числа сотрудников Министерства экономического развития Кузбасса;

обеспечение на постоянной основе общей координации деятельности Единого центра;

обеспечение ежедневной операционной деятельности Единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;

представление куратору Единого центра аналитических и информационных материалов по направлениям деятельности Единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;

4.4. Руководитель Единого центра несет персональную ответственность за выполнение функций Единого центра.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений «консультация» и обращений «помощь»

5.1. Срок рассмотрения обращений «консультация» составляет до 5 дней, обращений «помощь» – до 10 дней с даты их регистрации в ПОС.

5.2. Обращения, поступившие от заявителей на горячую линию или при личном обращении, регистрируются и обрабатываются в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений».

5.3. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС используется тип ответа «отложено». При использовании типа ответа «отложено» указывается дата, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

5.4. По итогам рассмотренных обращений «консультация», «помощь» ответы заявителям вносятся в ПОС в виде текста с приложением необходимых документов.

5.5. Заявитель вправе вернуть обращение на повторное рассмотрение.

5.6. В приоритетном порядке рассматриваются обращения «консультация» или обращения «помощь»:

поступившие на повторное рассмотрение;

поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта на территории Кемеровской области – Кузбасса в приоритетных отраслях экономики, определенных в инвестиционной декларации Кемеровской области – Кузбасса на период 2022–2026 годов, утвержденной распоряжением Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 08.04.2022 № 63-рг;

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

6. Порядок и сроки отработки обращения «проблема»

6.1. Срок рассмотрения обращения «проблема» не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения «проблема» в ПОС.

6.2. Обращение «проблема» рассматривается на заседании совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса.

6.3. При поступлении обращения «проблема» в работу оператором Единого центра в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения «проблема» в ПОС готовится служебная записка за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения указанного обращения на заседании совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса (далее – служебная записка). Заседание совета по

инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса проводится в течение 10 дней со дня получения служебной записки куратором Единого центра.

6.4. Заседание инвестиционного совета по вопросу рассмотрения обращения «проблема» проводится в порядке, предусмотренном Положением о совете по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса, утвержденным постановлением Губернатора Кемеровской области от 21.03.2008 № 3-пг (далее – Положение об инвестиционном совете).

6.5. Результаты рассмотрения советом по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса обращения «проблема» оформляются протоколом совета (далее – протокол).

6.6. Заявитель имеет право присутствовать на заседании совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса.

6.7. Оператор Единого центра на основании протокола готовит проект ответа на обращение «проблема» и прикрепляет к нему выписку из протокола в ПОС.

6.8. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения «проблема» может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. Продление срока рассмотрения обращения «проблема» может быть только однократным и не должно превышать 60 календарных дней со дня регистрации данного обращения (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения «проблема», включая утверждение ответа на него).

6.9. Обращение «проблема» считается закрытым со дня направления заявителю ответа и выписки из протокола в ПОС.

7. Порядок и сроки отработки системных вопросов

7.1. Оператор Единого центра один раз в полгода на основании данных выгрузки из ПОС формирует отчет о системных вопросах и направляет его руководителю Единого центра.

7.2. Системные вопросы рассматриваются на заседании совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса.

7.3. Руководитель Единого центра принимает решение о вынесении системных вопросов на заседание совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса в течение 5 дней со дня получения отчета о системных вопросах от оператора Единого центра.

7.4. Оператор Единого центра в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения руководителем Единого центра о вынесении системных вопросов на заседание совета по инвестиционной и инновационной

деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса готовит служебную записку за подписью руководителя Единого центра на имя куратора Единого центра о необходимости рассмотрения системных вопросов на заседании совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса (далее – служебная записка о системных вопросах).

7.5. Заседание совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса проводится в течение 10 дней со дня получения куратором Единого центра служебной записки о системных вопросах.

7.6. Заседание совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса по вопросу рассмотрения системных вопросов проводится в порядке, предусмотренном Положением об инвестиционном совете.

7.7. Информация о решении совета по инвестиционной и инновационной деятельности при Губернаторе Кемеровской области – Кузбасса по системным вопросам вносится оператором Единого центра в ПОС в течение 5 рабочих дней со дня поступления такой информации от руководителя Единого центра.

8. Оценка эффективности механизма обратной связи

8.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи в Кемеровской области – Кузбассе оператор Единого центра ежеквартально формирует отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее – отчет) и представляет его на подписание руководителю Единого центра не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

8.2. Руководитель Единого центра подписывает отчет и направляет его куратору Единого центра в течение 5 рабочих дней со дня его представления руководителю Единого центра на подписание оператором Единого центра.

8.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные выгрузки из ПОС.

Приложение
к Порядку формирования
механизма обратной связи с
субъектами инвестиционной и
предпринимательской деятельности в
Кемеровской области – Кузбассе

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

Показатель	Итого	Обращение «консультация»	Обращение «помощь»	Обращение «проблема»
1	2	3	4	5
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				

1	2	3	4	5
Наиболее востребованные субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности темы обращений				
Оценка эффективности механизма обратной связи				
Удовлетворенность субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности решением вопроса, средняя оценка				
Скорость рассмотрения обращений, среднее время				
Доля отложенных обращений, процентов				
Доля обращений, по которым нарушен срок рассмотрения				

Дата составления отчета: _____

Руководитель Единого центра обработки
обращений субъектов инвестиционной
и предпринимательской деятельности
в Кемеровской области – Кузбассе

_____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)