



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

7 августа 2017 года

г. Нальчик

№ 109

О Порядке рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 года № 147-р в целях обеспечения оперативного решения вопросов, возникающих у инвесторов в процессе осуществления инвестиционной деятельности на территории Кабардино-Балкарской Республики, и регламентирования работы с обращениями инвесторов, поступающими в электронной форме посредством использования канала прямой связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале «Инвестиционный паспорт Кабардино-Балкарской Республики», оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра экономического развития Кабардино-Балкарской Республики Семенова А.Х.

Министр

Б. Рахаев

Согласовано:

Заместитель министра экономического  
развития Кабардино-Балкарской Республики

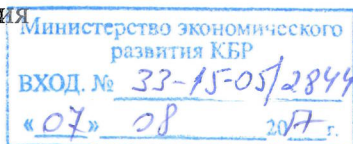
 А. Семенов

Начальник отдела проектного управления и  
государственно-частного партнерства

 А. Апеков

Консультант отдела  
правового обеспечения

 Т. Иванов



**УТВЕРЖДЕН**  
приказом Министерства  
экономического развития  
Кабардино-Балкарской Республики  
от 7 августа 2017 года № 109

**Порядок**  
**рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме,**  
**оказания консультационных услуг с использованием средств обмена**  
**информацией в режиме реального времени**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения оперативного решения вопросов, возникающих у инвесторов в процессе осуществления инвестиционной деятельности на территории Кабардино-Балкарской Республики, и устанавливает регламент работы с обращениями инвесторов, поступающими в электронной форме посредством использования канала прямой связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале «Инвестиционный паспорт Кабардино-Балкарской Республики» (далее – канал прямой связи), оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

2. Канал прямой связи (<http://invest.kbr.ru/contacts>) является частью комплекса организационных и информационно-консультационных мероприятий, направленных на содействие субъектам, осуществляющим инвестиционную деятельность на территории Кабардино-Балкарской Республики, в форме электронного обращения и содержит следующие, обязательные для заполнения поля:

- тема обращения;
- фамилия, имя контактного лица;
- почтовый адрес (с индексом);
- адрес электронной почты;
- текст обращения.

Инвестор вправе прикрепить к обращению необходимые файлы, а также направить в Министерство экономического развития Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) необходимые документы и материалы (их копии) в печатном или электронном виде.

3. К обращениям инвесторов относятся заявление, предложение, жалоба, касающиеся инвестиционной деятельности, в том числе по вопросам:

- реализации инвестиционного проекта;
- предоставления государственной поддержки инвесторам;
- наличия административных барьеров при осуществлении инвестиционной деятельности;

нарушение законодательства в работе с инвесторами;  
оказания содействия в подборе земельного участка для реализации инвестиционного проекта;  
взаимодействие инвестора с заинтересованными сторонами;  
иные вопросы.

## II. Порядок работы с обращениями инвесторов, поступающих в электронной форме

4. Обращения инвесторов, поступающие на официальную электронную почту (economy@kbr.ru) Министерства или по каналу прямой связи, подлежат регистрации в «Книге регистрации входящей документации» в отделе государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства.

5. Руководители (сотрудники) структурных подразделений Министерства, осуществляющие функционирование и мониторинг официальной электронной почты Министерства и канала прямой связи, обеспечивают представление обращений инвесторов в день поступления в отделы государственной службы, кадров и делопроизводства, проектного управления и государственно-частного партнерства Министерства для регистрации в «Книге регистрации входящей документации», «Журнале регистрации обращений инвесторов» соответственно с отметкой «обращение инвестора».

В случае поступления обращения в нерабочий день, его регистрация осуществляется в следующий за ним рабочий день.

6. Ведение «Журнала регистрации обращений инвесторов» осуществляется по прилагаемой форме.

7. Срок обратной связи по обращению инвестора не должен превышать 10 рабочих дней.

Отдел государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства обеспечивает контроль за своевременным исполнением документов, зарегистрированным в «Книге регистрации входящей документации» с отметкой «обращение инвестора».

8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, ответственным исполнителем направляется в течение двух рабочих дней со дня регистрации в соответствующий исполнительный орган государственной власти Кабардино-Балкарской Республики или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок инвестора о переадресации его обращения.

9. Соответствующий исполнительный орган государственной власти Кабардино-Балкарской Республики или организация обязаны в течение 7 рабочих дней со дня получения обращения направить ответ инвестору и проинформировать Министерство о результатах рассмотрения обращения.

10. Ответ на обращение инвестора не дается в случаях, если:

в обращении не указаны имя, фамилия контактного лица, направившего обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Инвестору, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Инвестор уведомляется о принятом Министерством решении по прекращению переписки.

### III. Оказание консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени

11. Способами оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени являются:

телефонные номера, размещенные на сайте «Инвестиционный паспорт Кабардино-Балкарской Республики» и официальном сайте Министерства; информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».

12. Консультации по телефону по вопросам инвестиционной деятельности предоставляются сотрудниками Министерства. При оказании консультации сотрудники в вежливой (корректной форме) информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

13. В случае, если поставленные вопросы не входят в компетенцию сотрудника, принявшего звонок, обратившееся лицо информируется о фамилии, имени, отчестве, должности и телефонном номере сотрудника, к компетенции которого относятся данные вопросы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку рассмотрения прямых  
обращений инвесторов в электронной  
форме, оказания консультационных  
услуг с использованием средств  
обмена информацией в режиме  
реального времени

### ЖУРНАЛ регистрации обращений инвесторов

| №<br>п/п | Дата<br>обращения | Ф.И.О.<br>инвестора | Форма<br>обращения<br>(письменная,<br>электронная) | Почтовый<br>адрес<br>(с индексом) | Адрес<br>электронной<br>почты | Цель обращения<br>(сопровождение инвестиционного<br>проекта, получение мер<br>государственной поддержки,<br>получение консультации, другое) | Реквизиты<br>ответа |
|----------|-------------------|---------------------|--|-----------------------------------|-------------------------------|---|---------------------|
| 1        |                   |                     |  |                                   |                               |   |                     |
| 2        |                   |                     |  |                                   |                               |   |                     |
| ...      |                   |                     |  |                                   |                               |   |                     |