



ДЕПАРТАМЕНТ ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 16.04.2019

№ 48

г. Краснодар

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

В целях реализации целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. № 147-р и для улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае путем создания благоприятных условий для инвесторов при обращении в органы исполнительной власти Краснодарского края, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 2 июля 2004 г. № 731-КЗ «О стимулировании инвестиционной деятельности в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 сентября 2011 г. № 1080 «О некоторых мерах по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 ноября 2015 г. № 1044 «О департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1) порядок организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования (приложение 1);

2) порядок рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме (приложение 2);

3) порядок оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») (приложение 3);

4) порядок 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 (приложение 4).

2. Начальнику управления инвестиционной политики департамента Корсакову Н.М. обеспечить размещение настоящего приказа на Инвестиционном портале Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.investkuban.ru).

3. Признать утратившими силу:

1) приказ департамента инвестиций и проектного сопровождения Краснодарского края от 10 ноября 2011 г. № 280 «Об организации работы «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов»;

2) приказ министерства стратегического развития, инвестиций и внешнеэкономической деятельности Краснодарского края от 15 июля 2013 г. № 63 «О внесении изменений в приказ департамента инвестиций и проектного сопровождения Краснодарского края от 10 ноября 2011 г. № 280 «Об организации работы «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов».

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

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента Шишмареву А.А.

6. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель департамента



Ю.В. Волков

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента инвестиций и
развития малого и среднего
предпринимательства

Краснодарского края

от 16.04.2019 № 48

ПОРЯДОК

организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования (далее – Порядок) разработан в целях определения правил и последовательности действий при организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае (далее – телефон «горячей линии») и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования, поступающих на телефон «горячей линии» (далее – журнал) в департаменте инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

обращение – предложение, заявление или жалоба в устной форме, поступившие на телефон «горячей линии» в департамент по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае, соответствующие требованиям, указанным в пунктах 2.1 и 2.3 настоящего Порядка (далее – обращение);

инвестор – субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности, физическое и юридическое лицо, создаваемое на основе договора о совместной деятельности и не имеющее статуса юридического лица объединения юридических лиц, государственные органы, органы местного самоуправления, а также иностранные субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности, осуществляющие либо планирующие осуществлять капитальные вложения на территории Российской Федерации с использованием собственных и (или) привлеченных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации;

сотрудник департамента – государственный гражданский служащий Краснодарского края, замещающий должность государственной гражданской службы в департаменте;

оператор – ответственный сотрудник департамента, обеспечивающий работу телефона «горячей линии», в должностные обязанности которого входит прием, учет и обработка обращений.

1.3. Работа телефона «горячей линии» осуществляется в целях улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае, обеспечения прав инвесторов на доступ к информации об осуществлении инвестиционной деятельности на территории Краснодарского края, формах государственной поддержки инвестиционной деятельности, а также оперативного взаимодействия с инвесторами по вопросам реализации региональной инвестиционной политики.

1.4. Телефон «горячей линии»: +7 (861) 251-77-64.

1.5. Телефон «горячей линии» является средством для обеспечения возможности обращений инвесторов в департамент в рамках оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

1.6. Информация о функционировании телефона «горячей линии» и о правилах приема обращений размещается на официальном сайте департамента (www.kubaninvest.ru).

1.7. Сведения, распространяемые по телефону «горячей линии», должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2. Требования к обращениям

2.1. При обращении на телефон «горячей линии» инвесторы сообщают о себе следующую информацию:

для физического лица – фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для физического лица, зарегистрированного в установленном порядке и осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица – фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), наименование предпринимателя;

для юридического лица, для создаваемых на основе договора о совместной деятельности и не имеющих статуса юридического лица объединений юридических лиц, для государственных органов, органов местного самоуправления, а также иностранных субъектов предпринимательской деятельности – полное наименование организации, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), занимаемую должность.

Инвестор, сообщив о себе информацию в полном объеме, задает интересующие его вопросы.

2.2. Обращение, поступившее по телефону «горячей линии», без указания

необходимых сведений, регистрируется в журнале, но при этом ответ на обращение не дается, о чем делается соответствующая отметка в журнале.

2.3. Оператор телефона «горячей линии» оказывает консультирование по следующим вопросам:

осуществление инвестиционной деятельности на территории Краснодарского края (информация об инвестиционных предложениях (инвестиционных проектах, инвестиционно привлекательных земельных участках), заключение и реализация соглашений и договоров в инвестиционной сфере с участием исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, продвижение инвестиционных предложений, с использованием средств массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также путем презентации на публичных информационных и имиджевых мероприятиях в России и за рубежом);

формы и виды государственной поддержки инвестиционной деятельности на территории Краснодарского края, а также условия предоставления государственной поддержки.

2.4. Инвесторам, обратившимся по телефону «горячей линии» с вопросом, не относящимся к вопросам, указанным в пункте 2.3 настоящего Порядка и (или) в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в обращении требуют дополнительной проверки и (или) детальной проработки, оператором предоставляется контактная информация с целью дальнейшего письменного обращения в департамент с использованием раздела «Обратная связь» Инвестиционного портала Краснодарского края (www.investkuban.ru) и раздела «Виртуальная приемная для инвесторов» Портала исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (www.krasnodar.ru), а также по адресу электронной почты: investkuban@krasnodar.ru или по почтовому адресу: 350014, г. Краснодар, ул. Красная, 35, в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

3. Организация работы «горячей линии»

3.1. Телефон «горячей линии» устанавливается в отделе анализа и развития инвестиционной деятельности в управлении инвестиционной политики департамента.

3.2. Для сбора и обработки информации, поступающей по телефону «горячей линии», выделяется отдельная телефонная линия, телефонный аппарат.

3.3. Использование телефона «горячей линии» не по назначению запрещено.

3.4. Время приема звонков по телефону «горячей линии»: понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, пятница с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, накануне нерабочих праздничных дней – с 9.00 до 13.00 и с 13.30 до 16.34.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

3.5. Обращения, рассматриваются оператором непосредственно при обращении по телефону «горячей линии», путем проведения консультации.

4. Прием, учет и обработка обращений

4.1. Соответствующим приказом департамента назначается оператор и лицо его замещающее на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной причине.

4.2. Оператор является ответственным за прием обращений по телефону «горячей линии», ведение журнала и предоставления инвесторам контактной информации с целью их дальнейшего письменного обращения в департамент.

4.3. Обращение, не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат обязательному внесению оператором в журнал, форма которого предусмотрена приложением к настоящему Порядку.

4.4. Журнал ведется непосредственно оператором либо лицом его замещающим.

4.5. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников департамента, а также членов семьи сотрудников департамента, оператор вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить инвестору, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5. Ответственность за организацию работы телефона «горячей линии» и ведения журнала

5.1 Ответственность за организационно-методическое обеспечение работы телефона «горячей линии» и организацию ведения журнала возложена на начальника отдела анализа и развития инвестиционной деятельности в управлении инвестиционной политики департамента.

5.2. Оператор и лицо его замещающее на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной причине, осуществляющие консультирование, несут ответственность за исполнение своих должностных обязанностей в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Оператор и лицо его замещающее на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной причине, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Действия (бездействия) оператора, лица его замещающего на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной причине, могут быть обжалованы в установленном действующим законодательством порядке.

Заместитель
руководителя департамента



А.А. Шишмарева

Приложение
к Порядку организации работы
телефона «горячей линии» по
вопросам улучшения
инвестиционного климата в
Краснодарском крае

ЖУРНАЛ
формы учета обращений, поступающих на «горячую линию» по вопросам улучшения
инвестиционного климата в Краснодарском крае

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Сведения об инвесторе	Тематика обращения	Содержание обращения	Результат консультации	Комментарий оператора (краткая информация о ходе консультации инвестора)	Ф.И.О., должность оператора
1	2	3	4	5	6	7	8

Заместитель
руководителя департамента

А.А. Шишмарева

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента инвестиций
и развития малого и среднего
предпринимательства

Краснодарского края

от 16.04.2019 № 48

ПОРЯДОК **рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, определяет последовательность действий и сроки при рассмотрении прямых обращений, поступающих по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

прямое обращение, поступающее по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края – предложение, заявление или жалоба, поступившие в форме электронного документа по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в департамент, по вопросам инвестиционной деятельности, соответствующие требованиям, указанным в пункте 2.1 настоящего Порядка (далее – прямое обращение);

инвестор – субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности, физическое и юридическое лицо, создаваемое на основе договора о совместной деятельности и не имеющие статуса юридического лица объединения юридических лиц, государственные органы, органы местного самоуправления, а также иностранные субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности, осуществляющие либо планирующие осуществлять капитальные вложения на территории Российской Федерации с использованием собственных и (или) привлеченных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации;

сотрудник департамента – государственный гражданский служащий Краснодарского края, замещающий должность государственной гражданской службы в департаменте.

1.3. Каналами прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» являются

раздел «Обратная связь» Инвестиционного портала Краснодарского края (www.investkuban.ru) и раздел «Виртуальная приёмная для инвесторов» Портала исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (www.krasnodar.ru) (далее – каналы прямой связи).

1.4. Каналы прямой связи являются средством для обеспечения возможности прямых обращений инвесторов в департамент в рамках оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

2. Требования к оформлению прямых обращений

2.1. Прямое обращение должно содержать:

для физического лица – фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для физического лица, зарегистрированного в установленном порядке и осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица – фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), наименование предпринимателя;

для юридического лица, для создаваемых на основе договора о совместной деятельности и не имеющих статуса юридического лица объединений юридических лиц, для государственных органов, органов местного самоуправления, а также иностранных субъектов предпринимательской деятельности – полное наименование организации, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), занимаемую должность;

адрес электронной почты инвестора, на которую должен быть направлен ответ либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;

суть прямого обращения.

2.2. В случае необходимости инвестор прилагает к прямому обращению документы и материалы либо их копии в электронной форме путем прикрепления файлов при подаче прямого обращения.

2.3. Для приема прямых обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение инвестором реквизитов, необходимых для работы с прямым обращением.

3. Прием, учет, обработка и порядок рассмотрения прямых обращений

3.1. Основанием для начала организации рассмотрения прямых обращений инвесторов является поступление в департамент прямого обращения.

3.2. Прямое обращение не позднее следующего рабочего дня с момента его поступления по каналам прямой связи передается на регистрацию в отдел по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства департамента ответственным сотрудником департамента за прием прямых обращений по каналам прямой связи или лицом, его замещающим на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной

причине, назначенными соответствующим приказом руководителя департамента.

3.3. Прямое обращение в день его поступления на регистрацию, регистрируется ответственными сотрудниками департамента за регистрацию обращений в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (для инвесторов – физических лиц) либо в Государственной информационной системе «Единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края» (для инвесторов – юридических лиц, не имеющих статуса юридического лица объединений юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, а также иностранных субъектов предпринимательской деятельности).

3.4. Решение о направлении прямого обращения на рассмотрение в структурное подразделение департамента принимается руководителем департамента в течение одного рабочего дня, исходя из сути прямого обращения, независимо от того, кому оно адресовано. На основании принятого решения руководителем департамента дается поручение сотруднику департамента (далее – исполнитель).

3.5. Поручение руководителя департамента должно содержать: фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись.

3.6. В случае, если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то ответственным исполнителем за рассмотрение прямого обращения является исполнитель, который указан в резолюции первым, либо против фамилии которого указано слово «свод» (далее – ответственный исполнитель). При отсутствии пометки «свод» ответственным исполнителем является исполнитель, фамилия которого указана в поручении первой. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ инвестору, согласованный с соисполнителями.

Соисполнители не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения прямого обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Поручение руководителя департамента может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.7. Запрещается направлять прямое обращение на рассмотрение исполнителю, действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в прямом обращении обжалуется решение или действие (бездействие) департамента, в компетенцию которого входит решение поставленных в прямом обращении вопросов, жалоба возвращается инвестору с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном действующим законодательством порядке.

3.8. При рассмотрении прямых обращений могут направляться запросы в другие государственные органы, органы местного самоуправления.

3.9. При рассмотрении прямого обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения прямого обращения, вносятся предложения руководителю департамента (заместителю руководителя департамента) о встрече с инвестором для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в прямом обращении (с выездом на место и участием инвестора, с использованием средств фото- и видеофиксации).

3.10. По направленному в установленном порядке запросу департамента в адрес органов исполнительной власти Краснодарского края срок подготовки информации в соответствии с пунктом 5.2 постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 сентября 2011 г. № 1080 «О некоторых мерах по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае» не должен превышать пяти рабочих дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

3.11. По направленному в установленном порядке запросу департамента в адрес органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, иных организаций рекомендованный срок подготовки информации не должен превышать пяти рабочих дней.

3.12. При рассмотрении прямых обращений не допускается разглашение содержащихся в прямом обращении сведений без согласия инвестора.

Согласие на разглашение информации в целях рассмотрения прямого обращения может быть направлено инвестором на бумажном носителе либо в форме электронного документа, подписанное собственноручно и отсканированное.

Не является разглашением сведений направление информации, содержащейся в прямом обращении инвестора, в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления.

3.13. При рассмотрении повторного прямого обращения (прямого обращения, поступившего от одного и того же инвестора по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется данный ответ, принятый по предыдущему прямому обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего прямого обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего прямого обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Прямые обращения одного и того же инвестора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичным прямым обращением, и в ответе на них делается ссылка на все прямые обращения. Не являются повторными прямые обращения одного и того же инвестора по разным вопросам.

3.14. В случае если в прямом обращении содержится вопрос, на который инвестору сотрудником департамента многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми прямыми обращениями, и при этом в прямом обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель

департамента, заместитель руководителя департамента, курирующий структурное подразделение департамента, которое рассматривает прямое обращение, на основании служебной записки руководителя структурного подразделения департамента, ответственного за направление данной служебной записки, вправе принять решение о безосновательности очередного прямого обращения и прекращении переписки с инвестором по данному вопросу с уведомлением об этом инвестора.

3.15. Прямое обращение с просьбой о личном приеме руководителя департамента или его заместителей рассматривается как прямое обращение по существу поднимаемых инвестором проблем. Если в прямом обращении не указана проблема, то инвестору разъясняется порядок организации личного приема инвесторов руководителем департамента и его заместителями, а прямое обращение оформляется как исполненное.

3.16. В случае поступления прямого обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на Инвестиционном портале Краснодарского края, инвестору, направившему прямое обращение, сообщается электронный адрес Инвестиционного портала Краснодарского края, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в прямом обращении.

3.17. Результатом рассмотрения прямого обращения является направление в электронном виде инвестору ответа по существу поставленных в прямом обращении вопросов с указанием нормативных правовых актов либо направление прямого обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением инвестора о переадресации прямого обращения, либо уведомления инвестора о невозможности рассмотрения прямого обращения по существу поднимаемых вопросов.

3.18. Ответ на прямое обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав инвестора, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным сотрудникам департамента.

3.19. Ответ департамента инвестору направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной инвестором при регистрации на электронных сервисах. Если заявителем в прямом обращении обозначена просьба о направлении ответа в письменной форме и указан почтовый адрес, департаментом направляется ответ по указанному почтовому адресу.

3.20. Руководитель департамента при получении прямого обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника департамента, а также членам его семьи, вправе оставить прямое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить инвестору, направившему прямое обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.21. Ответы заявителям подписываются руководителем департамента, заместителями руководителя департамента в соответствии с приказом о распределении полномочий по подписанию документов департамента.

4. Сроки рассмотрения прямых обращений

4.1. Прямое обращение рассматривается в течение десяти рабочих дней. Указанный срок исчисляется с рабочего дня, следующего за рабочим днём регистрации прямого обращения, до даты направления ответа инвестору.

4.2. Прямое обращение от одного и того же инвестора, направленное в дополнение к ранее направленному прямому обращению, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленного срока для рассмотрения первичного прямого обращения.

4.3. Сотрудники департамента, виновные в нарушении сроков рассмотрения прямых обращений, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5. Ответственность и контроль за рассмотрением прямых обращений

5.1. Ответственность за прием и передачу на регистрацию прямых обращений по каналам прямой связи, несет ответственный сотрудник департамента за прием прямых обращений по каналам прямой связи, лицо, его замещающее на время его временного отсутствия по причине болезни, отпуска, служебной командировки или иной причине, назначенные соответствующим приказом руководителя департамента.

5.2. Ответственность за регистрацию прямых обращений по каналам прямой связи, несет ответственные сотрудники департамента за регистрацию обращений в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (для инвесторов – физических лиц) либо в Государственной информационной системе «Единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края» (для инвесторов – юридических лиц, не имеющих статуса юридического лица объединений юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, а также иностранных субъектов предпринимательской деятельности).

5.3. Контроль за рассмотрением прямых обращений осуществляется начальниками отделов структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входят поставленные в прямом обращении вопросы, путем проведения проверок соблюдения исполнителем сроков рассмотрения прямых обращений, поступивших в департамент.

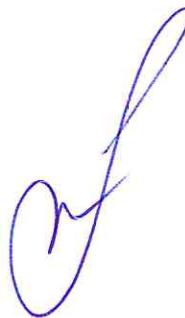
5.4. Ответственность за своевременное, достоверное и полное рассмотрение прямых обращений инвесторов, разъяснение в ответах по всем поставленным вопросам несут исполнители и начальники отделов структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входят поставленные в прямом обращении вопросы, в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Исполнители, несут установленную действующим законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении прямых обращений и приложенных к ним электронных документов.

5.6. При освобождении от замещаемой должности и уходе в ежегодный отпуск исполнитель обязан сдать все находящиеся у него прямые обращения непосредственному руководителю.

5.7. Инвесторы имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению их прямых обращений, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных действующим законодательством ограничений на предоставление информации, содержащейся в этих документах и материалах. Для разъяснения способов ознакомления инвесторы обращаются к сотруднику департамента, рассматривающему обращение.

Заместитель
руководителя департамента

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a loop at the top and a horizontal stroke at the bottom.

А.А. Шишмарева

Приложение 3

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента инвестиций
и развития малого и среднего
предпринимательства

Краснодарского края

от 16.04.2019 № 48

ПОРЯДОК оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»)

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

обращение – предложение, заявление или жалоба в устной форме или письменной форме, поступившие на телефон «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае или по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент) по вопросам, улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае, соответствующее требованиям, указанным в Порядке организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования и Порядке рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме (далее – обращение);

инвестор – субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности, физическое и юридическое лицо, создаваемое на основе договора о совместной деятельности и не имеющие статуса юридического лица объединения юридических лиц, государственные органы, органы местного самоуправления, а также иностранные субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности, осуществляющие либо планирующие

осуществлять капитальные вложения на территории Российской Федерации с использованием собственных и (или) привлеченных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации;

сотрудник департамента – государственный гражданский служащий Краснодарского края, замещающий должность государственной гражданской службы в департаменте.

2. Способы оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»)

2.1. Инвесторы для получения консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») обращаются в департамент:

в устной форме по телефону «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае в соответствии с Порядком организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования (далее – телефон «горячей линии»);

в письменной форме по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Инвестиционный портал Краснодарского края и Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края) (далее – каналы прямой связи).

2.2. Телефон «горячей линии» и каналы прямой связи являются средствами для обеспечения возможности обращений инвесторов в департамент в рамках оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

2.3. Порядок предоставления консультаций по обращениям в устной форме регламентируется Порядком организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования.

2.4. Порядок и сроки предоставления консультаций по обращениям в письменной форме регламентируется Порядком рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме.

3. Основные требования к оказанию консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»)

3.1. Основные требования к оказанию консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность.

3.2. При оказании консультации в устной форме ответственный сотрудник департамента в вежливой, корректной форме консультирует обратившихся инвесторов по интересующим их вопросам.

3.3. Консультирование также осуществляется по общим вопросам о местонахождении и графике работы, справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта департамента, адресе электронной почты департамента; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения прямых обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

4. Ответственность за оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»)

4.1. Ответственность за оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») несут сотрудники департамента в соответствии с Порядком организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования, Порядком рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме и действующим законодательством.

Заместитель
руководителя департамента



А.А. Шишмарева

Приложение 4

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента инвестиций
и развития малого и среднего
предпринимательства

Краснодарского края

от 16.04.2019 № 48

ПОРЯДОК **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**

1. Общие положения

1.1. Порядок 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 (далее – Порядок) разработан в целях регламентирования действий сотрудников департамента инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент) во взаимодействии с органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края, выявленных по результатам работы каналов прямой связи субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности и руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края (далее – каналы прямой связи).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

обращение – предложение, заявление или жалоба в устной форме или письменной форме, поступившие на телефон «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае или по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края (далее – департамент) по вопросам, улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае, соответствующее требованиям, указанным в Порядке организации работы телефона «горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Краснодарском крае и ведения журнала учета обращений инвесторов по вопросам инвестирования и Порядке рассмотрения

прямых обращений инвесторов в электронной форме (далее – обращение);

инвестор – субъект инвестиционной и предпринимательской деятельности, физическое и юридическое лицо, создаваемое на основе договора о совместной деятельности и не имеющие статуса юридического лица объединения юридических лиц, государственные органы, органы местного самоуправления, а также иностранные субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности, осуществляющие либо планирующие осуществлять капитальные вложения на территории Российской Федерации с использованием собственных и (или) привлеченных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – инвестор);

сотрудник департамента – государственный гражданский служащий Краснодарского края, замещающий должность государственной гражданской службы в департаменте.

1.3. В рамках Порядка оперативному устранению подлежат следующие нарушения законодательства Краснодарского края:

1) нарушения градостроительного, земельного и иного законодательства Краснодарского края, препятствующие либо создающие необоснованные трудности в своевременной реализации инвестиционных проектов на территории Краснодарского края. Под своевременной реализацией инвестиционного проекта понимается реализация инвестиционного проекта в сроки, предусматривающие соблюдение органами исполнительной власти Краснодарского края (далее также – органы власти), органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края (далее – органы местного самоуправления) утвержденных административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также иных утвержденных порядков согласования и выдачи разрешительной и земельно-правовой документации;

2) нарушения законодательства Краснодарского края о предоставлении субъектам инвестиционной и предпринимательской деятельности мер государственной и муниципальной поддержки в соответствии с законодательством Краснодарского края;

3) иные случаи нарушения законных прав и интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, установленных законодательством Краснодарского края в том числе в результате действий (бездействия) должностных лиц органов власти, органов местного самоуправления.

1.3. Кроме нарушений законодательства Краснодарского края, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, оперативному устранению в соответствии с настоящим Порядком подлежат следующие случаи, не относящиеся к нарушениям законодательства Краснодарского края, но препятствующие осуществлению предпринимательской и инвестиционной деятельности на территории Краснодарского края, выявленные по результатам работы каналов прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – административные барьеры):

1) отсутствие согласованных действий и единой позиции органов власти, органов местного самоуправления по вопросам, затрагивающим права и интересы субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности;

2) наличие норм законодательства Краснодарского края, необоснованно препятствующих осуществлению предпринимательской и инвестиционной деятельности, оказанию мер государственной поддержки субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности.

1.4. Ежегодно до 1 марта департамент подводит итоги работы по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края, выявленных по результатам работы каналов прямой связи по каналам прямой связи инвесторов и руководства Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (статистические данные о количестве поступивших сообщений о нарушениях законодательства субъекта Российской Федерации, способах и сроках реагирования, результатах устранения выявленных нарушений законодательства), за прошедший календарный год и направляет соответствующий отчет заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края, курирующему вопросы развития.

2. Принятие мер по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров

2.1. В ходе принятия мер по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров департамент направляет запросы в органы власти края, органы местного самоуправления, иные организации (далее – заинтересованные организации).

2.2. Заинтересованными организациями проводится оценка запроса департамента на предмет подтверждения факта нарушения законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров путем проверки фактов и обстоятельств, изложенных в запросе.

2.3. По результатам рассмотрения запроса заинтересованные организации в срок не позднее 5 рабочих дней направляют в департамент ответ, который содержит информацию о подтверждении нарушения законодательства Краснодарского края и (или) создании административных барьеров в отношении инвестора, либо об отсутствии таковых.

2.4. В случае подтверждения наличия нарушения законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров в отношении инвестора заинтересованные организации направляют в департамент предложения по принятию оперативных мер с указанием конкретных сроков их осуществления и ответственных за принятие оперативных мер лицах.

2.5. В случае если по результатам проведенной в ходе рассмотрения обращения проверки подтвердился факт нарушения законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров департамент в течение трех рабочих со дня поступления в департамент предложений от

заинтересованных организаций, участвовавших в рассмотрении обращения, формирует план действий по принятию оперативных мер.

2.6. Если принятие оперативных мер требует комплекса взаимосвязанных действий нескольких органов власти, а также органов местного самоуправления и иных лиц департаментом может быть организована соответствующая рабочая группа в целях выработки совместных решений и плана действий по принятию оперативных мер.

План действий должен предусматривать мероприятия и возможно короткие сроки принятия оперативных мер, общий срок которых не должен превышать сроки, указанные в разделе 3 настоящего Порядка.

Копия согласованного департаментом и ответственными заинтересованными организациями за выполнение мероприятий плана действий направляется департаментом заинтересованным организациям и инвестору.

2.7. В случае подтверждения факта нарушения законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров в отношении инвестора подготавливается ответ департамента, который должен содержать указание на оперативные меры, которые выполнены либо будут приняты с указанием конкретных сроков их осуществления, а также ответственных за принятие оперативных мер органов власти и (или) органов местного самоуправления.

2.8. В случае если по результатам рассмотрения обращения факт нарушения законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров не подтвердился осуществляется подготовка мотивированного ответа департамента об отсутствии оснований для принятия оперативных мер.

2.9. Если для принятия решения по вопросу оперативного устранения нарушений законодательства Краснодарского края необходимо коллегиальное рассмотрение с участием администрации Краснодарского края, федеральных исполнительных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления, общественных объединений, иных заинтересованных лиц департамент организует включение вопроса о принятии оперативных мер в повестку заседания Комиссии по улучшению инвестиционного климата в Краснодарском крае (далее – Комиссия).

2.10. В случае принятия решения о включении вопроса о принятии оперативных мер в повестку заседания Комиссии в соответствии с Положением о Комиссии формируется повестка и список участников, включающий инвестора, направившего обращение, либо его представителей, действующих на основании доверенности.

2.11. Инвестору не позднее следующего рабочего дня со дня формирования повестки и списка участников, направляется уведомление департамента о том, что вопрос о принятии оперативных мер по устранению нарушения законодательства Краснодарского края включен в повестку заседания Комиссии и о планируемых сроках проведения заседания по рассмотрению данного вопроса.

2.12. Решения Комиссии доводятся до сведения заинтересованных лиц в виде копий утвержденных протоколов или выписок из протоколов заседаний

Комиссии, подписанных секретарем Комиссии, в течение 5 рабочих дней со дня заседания Комиссии.

3. Сроки принятия мер по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров

3.1. Рекомендованный общий срок принятия оперативных мер, за исключением случаев, включающих принятие нормативных правовых актов Краснодарского края, требующих проведения оценки регулирующего воздействия либо принятия законов Краснодарского края, составляет не более 30 рабочих дней.

3.2. Рекомендованный общий срок принятия оперативных мер, включающих принятие нормативных правовых актов Краснодарского края, требующих проведения оценки регулирующего воздействия либо принятия законов Краснодарского края, составляет не более 90 рабочих дней.

4. Информирование о принятии мер по оперативному устранению нарушений законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров

4.1. Информирование заявителя о реализации плана действий и достигнутых результатах продолжается до устранения нарушения законодательства Краснодарского края либо административных барьеров. При необходимости департаментом во взаимодействии с заинтересованными организациями осуществляется актуализация плана действий.

4.2. Информацию о реализации плана действий и достигнутых результатах департамент направляет еженедельно инвестору в электронном виде по указанному в обращении адресу электронной почты, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе – по почтовому адресу.

4.3. Ответственные заинтересованные организации за реализацию мероприятий плана действий направляют соответствующие отчеты о выполнении мероприятий и достигнутых результатах в департамент в срок не позднее 3 рабочих дней после выполнения каждого мероприятия плана.

4.4. Орган власти, орган местного самоуправления, ответственный за подготовку нормативного правового акта Краснодарского края, уведомляет департамент о принятии нормативного правового акта Краснодарского края и его реквизитах, не позднее 3 рабочих дней после издания нормативного правового акта.

4.5. Департамент не позднее 3 рабочих дней после получения информации о принятии нормативного правового акта Краснодарского края направляет его копию инвестору.

4.6. В случае необоснованного отсутствия со стороны органов власти, органов местного самоуправления предложений по принятию оперативных мер по устранению нарушений законодательства Краснодарского края и (или) административных барьеров департамент осуществляет подготовку ответа инвестору с разъяснением права направления обращения Уполномоченному по

защите прав предпринимателей в Краснодарском крае с жалобой на решения или действия (бездействие) органов государственной власти Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Краснодарском крае, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, наделенных федеральным законом или законом Краснодарского края отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц, нарушающие права и законные интересы субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, а также разъясняет право на обжалование в судебном порядке решения или действий (бездействия) должностных лиц, а также решений государственных органов, органов местного самоуправления.

Заместитель руководителя
департамента



А.А.Шишмарева