



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И
ПРОМЫШЛЕННОСТИ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

П Р И К А З

от 7.11. 2017 года

№ 44-А

Об утверждении Порядка рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени

В целях реализации мероприятий, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 года № 147-р «О целевых моделях упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации», по повышению эффективности обратной связи и работы каналов прямой связи инвесторов и Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия приказываю:

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

2. Разместить Порядок рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени на сайте «Инвестиционный портал Республики Карелия».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра А.В. Ломако.

Министр

Д.С. Матвиец

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

1. Настоящий Порядок разработан в целях установления регламента работы с прямыми обращениями инвесторов по вопросам, возникающим в процессе инвестиционной деятельности на территории Республики Карелия, направленными посредством использования канала прямой связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – обращение, канал прямой связи), оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»).

2. Каналами прямой связи являются:

1) сайт «Инвестиционный портал Республики Карелия» (<http://kareliainvest.ru/>);

2) официальный сайт Министерства экономического развития и промышленности Республики Карелия (далее – Министерство) (<http://economy.karelia.ru/>).

3. Прием и обработка обращений осуществляется должностными лицами отдела общего и финансового обеспечения.

Регистрация обращения осуществляется в день его поступления по каналам прямой связи.

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

4. В обращении инвестор излагает суть обращения и указывает:

1) фамилию, имя, отчество гражданина или фамилию, имя, отчество представителя юридического лица, полное наименование юридического лица;

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

3) контактный номер телефона.

5. К обращениям 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;

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

6. Срок получения обратной связи не может превышать 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, предусмотренного пунктом 8 настоящего Порядка.

7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. В случае если поставленный в обращении инвестора вопрос не относится к компетенции Министерства, такое обращение в течение 2 рабочих дней со дня его регистрации направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением инвестора, направившего такое обращение, о переадресации обращения. Обращение подлежит рассмотрению в соответствии с положениями Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Ответ на обращение инвестора не дается в случаях если:

1) в обращении не указаны, сведения предусмотренные подпунктами 1, 2 пункта 4 настоящего Порядка;

2) 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;

3) 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.

10. Контроль результатов и сроков рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами Министерства в соответствии с компетенцией.

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

1) телефонные номера, размещенные на сайте «Инвестиционный портал Республики Карелия» и официальном сайте Министерства;

2) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».

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

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