

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях установления процедуры оказания консультаций участникам инвестиционной деятельности по вопросам инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Ивановской области сотрудниками Департамента экономического развития и торговли Ивановской области (далее – Департамент) в рамках организации дистанционного взаимодействия представителей исполнительных органов государственной власти и участников инвестиционной и предпринимательской деятельности.

2. Порядок оказания консультационных услуг

2.1. Для получения консультации участники инвестиционной и предпринимательской деятельности обращаются в Департамент:

- в устной форме по телефону;

- в устной форме лично;

- в письменной форме на почтовый адрес департамента, либо на адрес электронной почты департамента: de@yanao.ru.

3. Порядок предоставления консультаций по телефону

3.1. Консультации по телефону предоставляются начальником отдела развития малого и среднего предпринимательства Департамента, начальником отдела инвестиционной политики и содействия реализации инвестиционных проектов Департамента, а также уполномоченными ими сотрудниками соответствующих структурных подразделений Департамента.

Номера телефонов сотрудников размещены на Инвестиционном портале Ивановской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.2. При ответах на телефонные звонки сотрудники, оказывающие консультации, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. В случае, если поставленные вопросы не входят в компетенцию сотрудника, принявшего звонок, обратившемуся лицу сообщается фамилия, имя, отчество и телефонный номер сотрудника, к компетенции которого относятся такие вопросы.

3.3. Устное консультирование обратившегося лица не должно превышать 15 минут.

3.4. В случае, если для подготовки ответа требуется дополнительное время, сотрудник, осуществляющий устное консультирование, предлагает обратившемуся лицу направить в Департамент письменное обращение о предоставлении письменной информации по интересующим вопросам, либо назначает другое удобное для обратившегося лица время для устного консультирования.

4. Порядок предоставления консультаций по личным обращениям

4.1. Личные консультации оказываются по месту нахождения Департамента по адресу: г. Иваново, пл. Революции, д. 2/1, кабинет 330.

4.2. График предоставления консультаций:

понедельник - пятница - 09.00 - 13.00.

4.3. Личные консультации оказываются начальником отдела развития малого и среднего предпринимательства Департамента, начальником отдела инвестиционной политики и содействия реализации инвестиционных проектов Департамента, а также уполномоченными ими сотрудниками соответствующих структурных подразделений Департамента.

4.4. В ходе личной консультации ответственный сотрудник:

- предлагает обратившемуся лицу воспользоваться информационными материалами о существующих мерах государственной поддержки инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории автономного округа;

- предлагает обратившемуся лицу направить письменное обращение в департамент по интересующим вопросам, в случае если для ответа требуется анализ представленных материалов и запрос дополнительной информации.

5. Порядок предоставления информации на письменные обращения

5.1. Предоставление информации на письменные обращения осуществляется в соответствии с Порядком работы с обращениями инвесторов, направленными посредством использования канала прямой связи на Инвестиционном портале Ивановской области, утвержденного распоряжением Департамента от 28.04.2017 № 23-р «Об Инвестиционном портале Ивановской области».

6. Контроль результатов и сроков оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информации в режиме реального времени осуществляется посредством формирования реестра оказания консультационных услуг.