

УТВЕРЖДЕН
приказом департамента
экономики и развития
предпринимательства
Приморского края
от 23.08.2017 г. № 58

РЕГЛАМЕНТ

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях установления процедуры оказания консультационных услуг по вопросам инвестиционной деятельности на территории Приморского края (далее – консультации) сотрудниками отдела департамента экономики и развития предпринимательства Приморского края, в полномочия которого входит обеспечение реализации мер государственной поддержки инвестиционной деятельности в Приморском крае (далее – Отдел, Департамент соответственно), в рамках организации дистанционного взаимодействия представителей органов исполнительной власти Приморского края и участников инвестиционной деятельности.

1.2. Для получения консультации участники инвестиционной деятельности обращаются в Отдел Департамента:

в устной форме по телефону;

в устной форме лично;

через форму обратной связи на Инвестиционном портале Приморского края (https://invest.primorsky.ru/obratnaya_svyaz/) (далее – канал прямой связи).

II. Порядок предоставления консультаций по телефону

2.1. Консультации по телефону предоставляются сотрудниками Отдела Департамента по номерам телефонов Отдела, размещенных на официальном сайте Департамента в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2.2. При ответах на телефонные звонки сотрудники Отдела, оказывающие консультации, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае если поставленные вопросы не входят в компетенцию сотрудника Отдела, принявшего звонок, обратившемуся лицу сообщается фамилия, имя, отчество и телефонный номер сотрудника, к компетенции которого относятся такие вопросы.

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

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

III. Порядок предоставления консультаций по личным обращениям

3.1. Личные консультации проводятся заместителем директора Департамента, курирующим работу Отдела, в соответствии с рабочим графиком.

График предоставления консультаций:

понедельник – четверг - 09.00 - 17.00;

пятница - 09.00 - 16.00;

перерыв на обед - 13.00 - 14.00.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового Кодекса Российской Федерации, график

работы изменяется - продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

3.2. Личные консультации оказываются только по предварительной записи.

Запись на личные консультации осуществляется по телефону заместителя директора Департамента, курирующим работу Отдела, номер которого размещен на официальном сайте Департамента в информационно-коммуникационной сети «Интернет» с указанием полных контактных данных (фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, адреса электронной почты (при наличии), телефона) обратившегося лица и предпочтительного времени консультации и способа уведомления о консультации.

Личные консультации оказываются по месту нахождения департамента по адресу: г. Владивосток, ул. Светланская, д. 22.

3.3. В срок не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня записи на личную консультацию заместитель директора Департамента, курирующим работу Отдела, назначает ответственного сотрудника Отдела в целях оказания личной консультации обратившемуся лицу.

Ответственный сотрудник уведомляет обратившееся лицо выбранным им способом о назначенном времени оказания личной консультации.

3.4. В ходе личной консультации ответственный сотрудник Отдела, при необходимости:

предлагает обратившемуся лицу воспользоваться информационными материалами о существующих мерах государственной поддержки инвестиционной деятельности на территории Приморского края;

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

3.5. Время получения консультации не должно превышать 30 минут.

3.6. В случае неудовлетворения полученной консультацией, обратившееся лицо может записаться на личный прием граждан к руководителю Департамента согласно графику приема граждан, утвержденному Губернатором Приморского края на текущий год.

График приема граждан с указанием места приема, установленных для приема дней и часах размещен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальной странице Департамента.

IV. Порядок предоставления информации на письменные обращения, поступившие через канал прямой связи

4.1. Предоставление информации на письменные обращения, поступившие через канал прямой связи, осуществляется в соответствии с приказом департамента экономики Приморского края от 01.11.2013 г. № 91 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений инвесторов, поступивших в департамент экономики Приморского края через Инвестиционный портал Приморского края».