

УТВЕРЖДЕН
приказом генерального
директора ООО «Корпорация
инвестиционного развития
Смоленской области»
от 31 июля 2017 года № 40

РЕГЛАМЕНТ

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

г. Смоленск, 2017

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в целях установления процедуры оказания консультаций участникам инвестиционной деятельности по вопросам инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Смоленской области (далее – консультации) сотрудниками общества с ограниченной ответственностью «Корпорация инвестиционного развития Смоленской области» (далее – корпорация) в рамках организации дистанционного взаимодействия корпорации, представителей органов государственной власти Смоленской области и участников инвестиционной и предпринимательской деятельности.

1.2. Для получения консультации участники инвестиционной и предпринимательской деятельности обращаются в корпорацию:

в устной форме по телефону;

в устной форме лично;

в письменной форме на почтовый адрес департамента, либо на адрес электронной почты корпорации: smolregion67@yandex.ru.

II. Порядок предоставления консультаций по телефону

2.1. Консультации по телефону предоставляются следующими сотрудниками корпорации (далее – сотрудники):

начальник отдела по продвижению региона;

начальник земельного отдела;

начальник отдела по развитию инфраструктуры;

директор по техническим вопросам;

заместитель директора по государственно-частному партнерству.

Номера телефонов сотрудников размещены на официальном сайте корпорации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2.2. 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.

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

2.4. 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.

III. Порядок предоставления консультаций по личным обращениям

3.1. Личные консультации оказываются по месту нахождения корпорации по адресу: г. Смоленск, улица Полтавская, д. 8А, кабинет 409.

График предоставления консультаций:

понедельник	- 09.00 - 18.00;
вторник - пятница	- 09.00 - 17.00;
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 помощника генерального директора корпорации, номер которого размещен на официальном сайте корпорации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», либо путем отправки сообщения в электронной форме на адрес электронной почты

корпорации (smolregion67@yandex.ru) или путем отправки обращения в электронной форме через канал прямой связи для инвесторов, созданный на специализированном портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Инвестиционная деятельность в Смоленской области» (далее – инвестиционный портал) 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.

3.3. Личные консультации оказываются следующими сотрудниками корпорации, указанными в пункте 2.1 настоящего регламента.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию корпорации в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его поступления направляется в соответствующий орган исполнительной власти Смоленской области, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В срок не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня записи на личную консультацию генеральный директор корпорации назначает ответственного сотрудника в целях оказания личной консультации обратившемуся лицу.

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

3.5. В ходе личной консультации ответственный сотрудник:

информирует обратившееся лицо по вопросам, поставленным в его обращении и предлагает обратившемуся лицу воспользоваться информационными материалами о существующих мерах государственной поддержки инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Смоленской области;

предлагает обратившемуся лицу направить письменное обращение в корпорацию или органы исполнительной власти Смоленской области по интересующим вопросам, в том числе в случае если для ответа требуется анализ представленных материалов и запрос дополнительной информации.

3.6. Время получения консультации не должно превышать 30 минут.

3.7. После окончания консультации ответственный сотрудник предлагает обратившемуся лицу заполнить карточку приема в соответствии с приложением к настоящему регламенту.

3.8. Обратившееся лицо, в случае неудовлетворения полученной консультацией, может записаться на личный прием генерального директора корпорации в порядке предусмотренном пунктом 3.2 настоящего регламента.

IV. Порядок предоставления информации на письменные обращения

4.1. Предоставление информации на письменные обращения осуществляется в соответствии с утвержденным осуществляется в соответствии с инструкцией по делопроизводству и документообороту корпорации с учетом положений настоящего регламента.