



**МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

09.01.2018 № 1/7

Великий Новгород

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

Во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 31.01.2017 № 147-р по реализации целевой модели упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации «Эффективность обратной связи и работы каналов прямой связи инвесторов и руководства субъекта Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель министра

Д.Л. Носачев

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») (далее – Порядок) разработан в целях установления процедуры предоставления консультационных услуг участникам инвестиционной и предпринимательской деятельности по вопросам инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Новгородской области (далее – консультации) работниками государственного областного автономного учреждения «Агентство развития Новгородской области» (далее – Агентство) в рамках взаимодействия Агентства с другими субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в рамках реализации инвестиционных проектов на территории Новгородской области.

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

в устной форме по телефону;

в устной форме лично;

в письменной форме на почтовый адрес Агентства, либо на адрес электронной почты Агентства: arno@invest-novgorod.ru

посредством Инвестиционного портала Новгородской области по адресу: <http://novgorodinvest.ru/>

II. Порядок предоставления консультаций по телефону

2.1. Консультации по телефону предоставляются следующими сотрудниками Агентства:

директор Агентства;

заместители директора Агентства;

главные специалисты Агентства.

Номера телефонов сотрудников Агентства размещены на Инвестиционном портале Новгородской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://novgorodinvest.ru/contacts/>

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

2.3. 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.

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

2.5. В случае, если для подготовки ответа требуется дополнительное время, сотрудник, осуществляющий устное консультирование, предлагает обратившемуся лицу направить в Агентство 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 предоставляются по месту нахождения Агентства по адресу: Россия, Новгородская область, Великий Новгород, ул. Стратилатовская, д. 27, офис 7.

График предоставления консультаций:

Понедельник – Пятница: 08.30 – 17.30, перерыв на обед: 13.00-14.00

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, устанавливается следующий график предоставления консультаций: 08.30 – 16.30, перерыв на обед: 13.00-14.00.

3.2. Личные консультации предоставляются только по предварительной записи. Запись на личные консультации осуществляется по телефону, указанному на Инвестиционном портале Новгородской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://novgorodinvest.ru/contacts/>, либо путем отправки сообщения на адрес электронной почты Агентства: arno@invest-novgorod.ru 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 предоставляются следующими сотрудниками Агентства:

директор Агентства;
заместитель директора Агентства;
главные специалисты Агентства.

3.4. В срок не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня записи на личную консультацию директор Агентства назначает ответственного сотрудника в целях оказания личной консультации обратившемуся лицу. Ответственный сотрудник уведомляет обратившееся лицо выбранным им способом о назначенном времени предоставления личной консультации.

3.5. В ходе личной консультации ответственный сотрудник:

3.5.1. предлагает обратившемуся лицу воспользоваться информационными материалами о существующих мерах государственной поддержки инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Новгородской области;

3.5.2. предлагает обратившемуся лицу направить письменное обращение в

Агентство по интересующим вопросам, 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 Положению.

3.8. Обратившееся лицо в случае неудовлетворенности предоставленной консультацией может обратиться в министерство инвестиционной политики Новгородской области по электронной почте: econom@novreg.ru.

IV. Порядок предоставления информации на письменные обращения и обращения, поступившие посредством Инвестиционного портала Новгородской области

4.1. Предоставление информации на письменные обращения и обращения, поступившие посредством Инвестиционного портала Новгородской области, осуществляется в соответствии Порядком рассмотрения прямых обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности в электронной форме, утвержденным приказом министерства инвестиционной политики Новгородской области от 09.01.2018 № 1/6.

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

**Карточка
предоставления консультационных услуг**

1. ФИО заявителя

2. Место работы, должность

3. Адрес, номер телефона

4. Краткое содержание обращения

5. Полезна ли Вам информация, полученная в ходе консультации (да/нет)

6. Получены ли ответы на все поставленные вопросы (да/нет)

(дата)

(подпись)

Консультацию провел:

(ФИО, должность)

(подпись)

Отметка директора ГОАУ «Агентство развития Новгородской области» об исполнении сотрудником поручения
