



**ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ
ЯМАЛО – НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПРИКАЗ**

31 мая 2017 г.

№180-О

г. Салехард

**Об организации взаимодействия с участниками
инвестиционной деятельности**

В соответствии с Планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению в Ямало-Ненецком автономном округе целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности по направлению «Совершенствование и внедрение положений регионального инвестиционного стандарта», утвержденным распоряжением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 февраля 2017 года № 83-РП, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

Порядок рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме согласно приложению № 1;

Порядок оперативного устранения нарушений законодательства Ямало-Ненецкого автономного округа, выявленных по результатам работы каналов прямой связи участников инвестиционной деятельности и руководства Ямало-Ненецкого автономного округа, согласно приложению № 2;

Регламент оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (телефон, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет») согласно приложению № 3.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

С.Л. Гусева

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
экономики Ямало-Ненецкого
автономного округа
от 31 мая 2017 года №180-О

ПОРЯДОК

рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения оперативного решения вопросов, возникающих в процессе инвестиционной деятельности на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ), и устанавливает последовательность действий и требования к организации работы при рассмотрении поступающих в электронной форме посредством каналов прямой связи прямых обращений участников инвестиционной деятельности (далее – инвесторы).

1.2. Каналы прямой связи с инвесторами представляют собой электронные средства коммуникации для приема прямых обращений инвесторов через специальные формы, размещенные:

на инвестиционном портале автономного округа «Ямал – территория инвестиций» (<http://invest.yanao.ru>), путь:

Обратная связь/Линия прямых обращений;

на интернет-сайте департамента экономики автономного округа (<https://de.yanao.ru>), путь:

Главная/Обратная связь.

1.3. Принципами рассмотрения прямых обращений инвесторов являются:

1.3.1. равный доступ инвесторов к информации, связанной с осуществлением инвестиционной деятельности на территории автономного округа;

1.3.2. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений инвесторов по существу поставленных вопросов и принятие мер, направленных на защиту нарушенных прав и законных интересов инвесторов.

1.4. К обращениям инвесторов относятся: заявление, предложение, жалоба, касающиеся реализации инвестиционных проектов, осуществления инвестиционной деятельности на территории автономного округа (далее – обращение), в том числе по вопросам:

1.4.1. наличия административных барьеров при осуществлении инвестиционной деятельности;

1.4.2. нарушения законодательства исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления в работе с инвесторами;

1.4.3. пробелов в законодательстве автономного округа в сфере инвестиционной деятельности;

1.4.4. предоставления государственной поддержки инвесторам в автономном округе.

1.4.5. иным вопросам, касающимся реализации инвестиционных проектов в автономном округе.

II. Прием, учет и первичная обработка обращений

2.1. Обращения, поступившие по каналам прямой связи с инвесторами, подлежат регистрации отделом делопроизводства административно-правового управления департамента экономики автономного округа (далее – департамент) в день поступления:

понедельник - с 08.30 до 18.00;

вторник – пятница - с 08.30 до 17.00.

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

2.2. Обращение должно содержать следующую информацию:

2.2.1. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина либо полное наименование юридического лица;

2.2.2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) представителя юридического лица;

2.2.3. контактные данные: номер телефона, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2.3. Обращение может содержать следующую информацию:

2.3.1. способ получения ответа (консультация по телефону, ответ в форме электронного документа или в письменной форме);

2.3.2. вид осуществляемой либо планируемой деятельности.

2.4. Зарегистрированное обращение поступает на визирование директору департамента экономики автономного округа (далее – департамент).

Рассмотрение обращения осуществляется отделом инвестиционной политики управления инвестиций и предпринимательства департамента (далее – отдел).

III. Сроки и порядок рассмотрения обращений

3.1. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты поступления зарегистрированного обращения в отдел начальник отдела:

вносит обращение в журнал обращений инвесторов в соответствии с формой согласно приложению к настоящему Порядку;

определяет ответственное должностное лицо из числа сотрудников отдела, которым производится оценка содержания обращения и при необходимости уточняется суть обращения у инвестора по телефону или электронной почте.

3.2. В случае, если инвестор не сообщил, либо сообщил не в полном объеме информацию, указанную в подпунктах 2.2.1 - 2.2.3 настоящего Порядка, департамент оставляет обращение без ответа.

3.3. Ответственное должностное лицо принимает решение о прекращении переписки с инвестором по вопросу, на который ему многократно (более 2 раз) направлялись письменные ответы по существу, при условии, что в повторных обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства рассмотрения вопроса.

3.4. В случае, если обращение содержит вопросы, указанные в подпунктах 1.4.1-1.4.4 настоящего Порядка, обращение рассматривается в соответствии с Порядком оперативного устранения нарушений законодательства, выявленных по результатам работы каналов прямой связи участников инвестиционной деятельности и руководства автономного округа, утвержденным приложением № 2 к настоящему приказу.

3.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения в отдел направляется ответственным должностным лицом в соответствующие государственные органы автономного округа, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. Ответственное должностное лицо в течение рабочего дня, следующего за днем, установленным в пункте 3.1 настоящего Порядка, уведомляет инвестора выбранным им способом о направлении его обращения на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления или должностным лицам.

3.7. Ответ на обращение направляется инвестору выбранным им способом в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации обращения, если обращение не требует осуществления дополнительных запросов, проведения специальных совещаний.

3.8. В случае, если обращение требует направления дополнительных запросов, ответ на обращение направляется инвестору в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

3.9. В случае, если обращение требует проведения специальных совещаний, инвестор уведомляется о продлении рассмотрения его обращения на срок не более 30 (тридцати) дней. Информация об итогах проведенного совещания направляется инвестору в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня подписания протокола совещания.

3.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет начальник отдела.

Приложение

к Порядку
рассмотрения прямых обращений
инвесторов в электронной форме

ФОРМА ЖУРНАЛА

ЖУРНАЛ
обращений инвесторов

№ п/п	Инвестор	Форма обращения	Номер, дата регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения, номер, дата ответа на обращение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
экономики Ямало-Ненецкого
автономного округа
от 31 мая 2017 года №180-О

ПОРЯДОК

оперативного устранения нарушений законодательства
Ямало-Ненецкого автономного округа, выявленных по результатам работы
каналов прямой связи участников инвестиционной деятельности и руководства
Ямало-Ненецкого автономного округа

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения оперативного устранения нарушений законодательства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – нарушение законодательства, автономный округ), выявленных по результатам работы каналов прямой связи участников инвестиционной деятельности и руководства автономного округа, и устанавливает последовательность действий департамента экономики автономного округа, как ответственного за обеспечение оперативного устранения нарушений законодательства, выявленных по результатам работы каналов прямой связи, при рассмотрении обращений участников инвестиционной деятельности (далее – обращение, инвестор) по вопросам:

1.1.1. наличия административных барьеров при осуществлении инвестиционной деятельности;

1.1.2. нарушения законодательства исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления в работе с инвесторами;

1.1.3. пробелов в законодательстве автономного округа в сфере инвестиционной деятельности;

1.1.4. предоставления государственной поддержки участникам инвестиционной деятельности в автономном округе.

II. Экспертиза обращений

2.1. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты поступления зарегистрированного обращения в отдел инвестиционной политики управления инвестиций и предпринимательства департамента экономики автономного округа (далее – отдел, департамент) начальник отдела:

вносит обращение в журнал обращений инвесторов в соответствии с формой согласно приложению к настоящему Порядку;

определяет ответственное должностное лицо из числа сотрудников отдела (далее – ответственное должностное лицо), которым производится оценка содержания обращения и при необходимости уточняется суть обращения у инвестора по телефону или электронной почте.

2.2. Ответственное должностное лицо в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента назначения проводит комплексное изучение законодательства Российской Федерации по вопросам, изложенным в обращении, в целях установления признаков нарушения законодательства.

2.3. В случае если признаки нарушения законодательства Российской Федерации не выявлены, обращение рассматривается в соответствии с Порядком рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, утвержденным в приложении № 1 к настоящему приказу.

2.4. В случае выявления признаков нарушения законодательства Российской Федерации при необходимости учёта мнения отраслевого органа, ответственное должностное лицо в течение 1 (одного) рабочего дня, со дня истечения срока, установленного в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Порядка, направляет в соответствующий отраслевой орган запрос о предложениях по устранению нарушений законодательства.

Под отраслевым органом в настоящем Порядке понимается исполнительный орган государственной власти автономного округа, проводящий государственную политику и осуществляющий исполнительно-распорядительную деятельность в отдельных подведомственных ему отраслях или сферах государственного управления.

2.5. Ответственное должностное лицо в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем, установленным в соответствии с пунктом 2.4 настоящего Порядка, уведомляет инвестора выбранным им способом о направлении его обращения на рассмотрение в отраслевой орган.

III. Устранение нарушений законодательства

3.1. Ответственное должностное лицо в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения предложений отраслевого органа по устранению нарушений законодательства Российской Федерации в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Порядка или со дня, следующего за днем, установленным в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Порядка, формирует план действий по оперативному устранению нарушений законодательства (далее – план) с указанием этапов, сроков и лиц, ответственных за его исполнение.

При необходимости для рассмотрения вопросов, изложенных в обращении, департаментом инициируется создание рабочей группы, привлечение экспертов.

3.2. В целях рассмотрения изложенных в обращении вопросов на инвестиционном совете автономного округа департамент обращается к заместителю Губернатора автономного округа, курирующему сферу экономики, с соответствующим предложением.

3.3. Совокупный срок оперативного устранения нарушений законодательства, за исключением случаев, требующих внесения изменений

(разработку) в правовые акты автономного округа, составляет не более 30 (тридцати) дней.

IV. Информирование об устранении нарушений законодательства

4.1. В течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём окончания реализации плана, ответственное должностное лицо направляет в адрес инвестора информацию о результатах устранения нарушений законодательства.

4.2. В случае если нарушение законодательства не может быть устранено в сроки, установленные пунктом 3.3 настоящего Порядка, ответственное должностное лицо информирует инвестора о причинах продления сроков рассмотрения обращения, а также уведомляет о мероприятиях, запланированных для устранения нарушений законодательства.

Приложение

к Порядку
оперативного устранения нарушений
законодательства Ямало-Ненецкого
автономного округа, выявленных по
результатам работы каналов прямой
связи участников инвестиционной
деятельности и руководства Ямало-
Ненецкого автономного округа

ФОРМА ЖУРНАЛА

ЖУРНАЛ

регистрации обращений инвесторов о нарушении законодательства
Ямало-Ненецкого автономного округа

№ п/п	Инвестор	Форма обращения	Номер, дата регистрации обращения	Краткое содержание обращения с указанием нарушения	Результат рассмотрения обращения, номер, дата ответа на обращение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 31 мая 2017 года №180-О

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 консультаций участникам инвестиционной деятельности по вопросам инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – консультации, автономный округ) сотрудниками департамента экономики автономного округа (далее – департамент) в рамках организации дистанционного взаимодействия представителей органов государственной власти автономного округа и участников инвестиционной и предпринимательской деятельности.

1.2. 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.

II. Порядок предоставления консультаций по телефону

2.1. Консультации по телефону предоставляются следующими сотрудниками управления инвестиций и предпринимательства департамента (далее – сотрудники):

- начальник отдела развития предпринимательства;
- заместитель начальника отдела развития предпринимательства;
- начальник отдела инвестиционной политики;
- заместитель начальника отдела инвестиционной политики.

Номера телефонов сотрудников размещены на официальном сайте департамента 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 департамента по адресу: г. Салехард, проспект Молодежи, д. 9, кабинет 306 «А».

График предоставления консультаций:

понедельник - 08.30 - 18.00;

вторник - пятница - 08.30 - 17.00;

перерыв на обед - 12.30 - 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 приемной директора департамента, номер которого размещен на официальном сайте департамента в информационно-коммуникационной сети «Интернет», либо путем отправки сообщения на адрес электронной почты департамента (de@yanao.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 оказываются следующими сотрудниками департамента:

начальник отдела развития предпринимательства;

начальник отдела инвестиционной политики.

3.4. В срок не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня записи на личную консультацию директор департамента 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:

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.

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 граждан в соответствии с Порядком организации личного приема граждан в департаменте, утвержденным приказом департамента от 17 мая 2013 года № 152 «Об организации личного приема граждан в департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа».

IV. Порядок предоставления информации на письменные обращения

4.1. Предоставление информации на письменные обращения осуществляется в соответствии с утвержденным в приложении № 1 к настоящему приказу Порядком рассмотрения прямых обращений инвесторов в электронной форме, утвержденным настоящим приказом.

Приложение

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

ФОРМА КАРТОЧКИ ПРИЕМА

КАРТОЧКА ПРИЕМА

1. Ф.И.О. 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 (Ф.И.О., должность, подпись) _____

Отметка директора департамента об исполнении сотрудником поручения _____

п. 1-4 заполняются сотрудником департамента, осуществляющим консультацию.

п. 5-6 заполняются заявителем.