



**ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ**

241002, г. Брянск, пр-т Ленина, д.33

тел.: (4832)-74-20-25, факс: (4832)-74-35-06, E-mail: econ@bryanskobl.ru

ОГРН 1093254006823, ИНН/КПП 3250511821/325001001

**ПРИКАЗ**

от *12.09.2017* № *242-р*

г. Брянск

О взаимодействии с субъектами  
инвестиционной деятельности

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам совместного заседания президиума Государственного совета Российской Федерации и консультативной комиссии Государственного совета Российской Федерации от 05.12.2016 № Пр-2347ГС, в соответствии с приказом департамента экономического развития Брянской области от 17.02.2017 № 35-к «Об утверждении «дорожных карт» по внедрению в Брянской области целевых моделей»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений инвесторов по каналам прямой связи (в том числе - в электронной форме) согласно приложению № 1;
2. Утвердить Порядок оперативного устранения нарушений законодательства в сфере инвестиционной деятельности Брянской области, выявленных по результатам работы каналов прямой связи с субъектами инвестиционной деятельности, согласно приложению №2.
3. Утвердить Регламент оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени согласно приложению № 3.
4. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента экономического развития Брянской области и Инвестиционном портале Брянской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в течение пяти рабочих дней после его утверждения.
5. Контроль за выполнение настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента экономического развития Брянской области Савичеву Т.С.

Врио по руководству департаментом

*[Подпись]*  
К.Б. Павловский

Ознакомлен:

« *12* » *09.2017* *[Подпись]* Т.С. Савичева

« *12* » *09.2017* *[Подпись]* Д.Г. Солюянов

**Порядок  
рассмотрения обращений инвесторов по каналам прямой связи  
(в том числе - в электронной форме)**

**I. Общие положения**

1.1 Настоящий Порядок определяет процедуру рассмотрения департаментом экономического развития Брянской области (далее - Департамент) и ГБУ «Агентство по сопровождению инвестиционных проектов» (далее – Агентство) обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности (далее – инвесторов), поступивших по каналам прямой связи.

1.2 Каналы прямой связи с инвесторами представляют собой следующие средства коммуникации:

телефоны «горячей линии» на Инвестиционном портале Брянской области <https://invest32.ru/gosudarstvennaya-podderzhka/goryachaya-liniya-dlya-investorov> ;

электронные средства коммуникации: кнопка «Обратная связь» на инвестиционном портале Брянской области <https://invest32.ru/index.php> ;

почтовая связь, отправление письменных обращений на адрес Агентства, указанный на инвестиционном портале Брянской области в разделе «Контакты» <https://invest32.ru/glavnaya/kontakty> .

1.3. Принципами рассмотрения прямых обращений инвесторов являются:

равный доступ инвесторов к информации, связанной с осуществлением инвестиционной деятельности;

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

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

а) наличия административных барьеров при осуществлении инвестиционной деятельности;

б) нарушения законодательства в сфере инвестиционной деятельности Брянской области;

в) предоставления государственной поддержки инвесторам в Брянской области;

г) оказания содействия в подборе земельного участка для реализации инвестиционного проекта;

д) взаимодействия инвестора с заинтересованными сторонами;

г) иным вопросам, касающимся инвестиционной деятельности.

**II. Прием, учет, первичная обработка и рассмотрение обращений**

2.1. Прием обращений осуществляется Агентством и Департаментом в соответствии со следующим графиком:

понедельник-четверг с 8.30 до 17.45, перерыв 13.00-14.00

пятница с 8.30-16.30, перерыв 13.00-14.00

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

Обращения, поступившие по каналам прямой связи с инвесторами, подлежат регистрации в день поступления.

2.2. При поступлении звонка на все телефоны "горячей линии" информация передается в Агентство.

Ответственный сотрудник Агентства в течение одного рабочего дня вносит информацию в журнал регистрации обращений по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и переводит в бумажную форму по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

2.3. Обращения, направленные инвестором посредством электронных средств коммуникации, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

Ответственный сотрудник Агентства в течение одного рабочего дня вносит информацию об обращении в журнал регистрации обращений по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку

2.4. При необходимости обращение в бумажной форме в течение одного рабочего дня передается в канцелярию Департамента и регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

2.5. Письменное обращение должно быть составлено на русском языке и содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина либо полное наименование юридического лица и фамилию, имя, отчество его представителя;

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;

конкретная цель (вопрос) обращения.

2.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не содержит (либо содержит не в полном объеме) информацию, указанную в пункте 2.6, указанные контактные данные не соответствуют действительности, обращение является дубликатом уже принятого обращения, обращение оставляется без ответа.

2.7. Прием письменных обращений инвесторов осуществляется в соответствии с пунктом 4.2 Постановления Правительства Брянской области от 27 января 2014 года № 9-п «Об утверждении Порядка сопровождения инвестиционных проектов, планируемых к реализации и (или) реализуемых на территории Брянской области по принципу «одного окна» (далее – Постановление).

2.8. 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, совещаний, мероприятий.

2.9. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, требует осуществления дополнительных запросов, совещаний, мероприятий, порядок рассмотрения обращения осуществляется в соответствии с пунктом 4.5 Постановления. Инвестор в срок до 10 (десяти) рабочих дней уведомляется о продлении рассмотрения его обращения.

2.10. Инвестор уведомляется о принятом решении по прекращению рассмотрения обращения, в случае если в обращении инвестора:

содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы в связи с ранее

направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

требования противоречат законодательству Российской Федерации и Брянской области;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

3.4. В случае, если обращение содержит вопросы, указанные в подпункте «б» пункта 1.4 настоящего Порядка, обращение рассматривается в соответствии с Порядком оперативного устранения нарушений законодательства в сфере инвестиционной деятельности Брянской области, выявленных по результатам работы каналов прямой связи с субъектами инвестиционной деятельности (приложение №2 к настоящему приказу).

3.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора Департамента, курирующим вопросы инвестиционной деятельности, и директором Агентства.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения прямых обращений  
инвесторов по каналам прямой связи  
(в том числе - в электронной форме)  
от 12.09. 2017 года № 242-к

### Журнал регистрации обращений

№	Дата и № регистрации	Инвестор	Контактные данные	Форма обращения	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения	Примечание
1							

Приложение 2  
к Порядку рассмотрения прямых обращений  
инвесторов по каналам прямой связи  
(в том числе - в электронной форме)  
от 12.09. 2017 года № 242-к

### Форма оформления обращения, поступившего на телефон "горячей линии"

№	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О. (для физических лиц, отчество при наличии); наименование и организационно-правовая форма юридического лица, Ф.И.О. (при наличии) его представителя	Краткое содержание обращения	Почтовый адрес (адрес электронной почты), контактный телефон для предоставления информации (ответа)
1				

**Порядок**  
**оперативного устранения нарушений законодательства в сфере**  
**инвестиционной деятельности Брянской области, выявленных по результатам**  
**работы каналов прямой связи с субъектами инвестиционной деятельности**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет процедуру рассмотрения департаментом экономического развития Брянской области (далее - департамент) обращений субъектов инвестиционной деятельности (далее – инвесторов), поступивших в департамент по каналам прямой связи, содержащих сведения о нарушениях законодательства в сфере инвестиционной деятельности Брянской области, и принятия оперативных мер по их устранению.

**II. Рассмотрение обращений**

1. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты регистрации в канцелярии департамента обращения инвестора, принятого и обработанного в соответствии с Порядком рассмотрения прямых обращений инвесторов по каналам прямой связи (в том числе - в электронной форме), утвержденным Приложением №1 к настоящему приказу (далее – Порядок рассмотрения), директор департамента определяет ответственного сотрудника (далее – ответственное лицо), которым производится оценка содержания обращения и при необходимости уточняется суть обращения у инвестора по контактам, указанным в обращении.

3. Ответственное лицо в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения поручения проводит комплексное изучение законодательства Российской Федерации по вопросам, изложенным в обращении, в целях установления признаков нарушения законодательства.

4. В случае если признаки нарушения законодательства Российской Федерации не выявлены, обращение рассматривается в соответствии с пунктами 2.8- 2.9 Порядка рассмотрения.

5. В случае выявления признаков нарушения законодательства Российской Федерации:

5.1 Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение семи дней со дня регистрации направляется ответственным лицом в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения. При необходимости для рассмотрения вопросов, изложенных в обращении, департаментом инициируется создание рабочей группы, привлечение экспертов.

5.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию департамента, подлежит обязательному рассмотрению с направлением заявителю мотивированного ответа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации Обращения.

### **III. Устранение нарушений законодательства**

6. Ответственное лицо в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения в соответствии с пунктом 5.1. настоящего порядка ответа от компетентных органов, экспертов, протоколов рабочих групп формирует план действий по оперативному устранению нарушений законодательства (далее – план действий) с указанием этапов, сроков и лиц, ответственных за его исполнение.

7. В случае если в результате анализа обращения выявлена необходимость внесения изменений в региональное законодательство, Департамент в течение трех месяцев с даты установления такой необходимости разрабатывает в установленном порядке проект нормативного правового акта. При этом в ответе заявителю указывается на то, что Департаментом в установленном порядке будут инициированы изменения в законодательство.

8. Совокупный срок оперативного устранения нарушений законодательства, за исключением случаев, требующих внесения изменений в законодательство составляет не более 30 (тридцати) дней. Ответ на обращение направляется заявителю в удобной ему форме, в том числе может быть выдан ему (его представителю) лично.

### **IV. Информирование об устранении нарушений законодательства**

9. В течение 2 (двух) рабочих дней, следующих за днём окончания реализации плана действий, ответственное лицо направляет в адрес инвестора информацию о результатах устранения нарушений законодательства.

10. В случае если нарушение законодательства не может быть устранено в сроки, установленные пунктом 8 настоящего Порядка, ответственное лицо информирует инвестора о причинах продления сроков рассмотрения обращения, а также уведомляет о мероприятиях, запланированных для устранения нарушений законодательства.

## РЕГЛАМЕНТ

оказания консультационных услуг с использованием средств  
обмена информацией в режиме реального времени

### I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях установления процедуры оказания консультационных услуг с использованием средств обмена информацией в режиме реального времени (далее – консультации) субъектам инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Брянской области (далее – инвесторы) сотрудниками департаментом экономического развития Брянской области (далее - Департамент) и ГБУ «Агентство по сопровождению инвестиционных проектов» (далее – Агентство)

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

в устной форме по телефону «горячей линии» на Инвестиционном портале Брянской области <https://invest32.ru/gosudarstvennaya-podderzhka/goryachaya-liniya-dlya-investorov>;

в устной форме лично;

через форму обратной связи на Инвестиционном портале Брянской области <https://invest32.ru/index.php>.

### II. Порядок предоставления консультаций по телефону

2.1. При консультировании по телефону сотрудники Агентства подробно и в вежливой (корректной) форме информируют инвесторов 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 (должностного лица), к компетенции которого относятся такие вопросы.

2.2. Время устного консультирования не должно превышать 15 минут.

2.3. В случае если для подготовки ответа требуется дополнительное время, сотрудник, осуществляющий устное консультирование по телефону, предлагает инвестору направить в Агентство письменное обращение о предоставлении письменной информации по интересующим вопросам по каналам прямой связи либо назначает другое удобное для инвестора время для устного консультирования.

### III. Порядок предоставления личных консультаций

3.1. Личные устные консультации инвесторам оказываются сотрудниками Агентства по адресу: 241050, г. Брянск, ул. Фокина, д.31).

График предоставления консультаций:

понедельник-четверг с 8.30 до 17.45, перерыв 13.00-14.00

пятница с 8.30-16.30, перерыв 13.00-14.00

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, время работы сокращается на один час.

3.2. Консультации сотрудниками Агентства оказываются по предварительной договоренности о дате и времени их проведения. Запись может осуществляться при телефонных переговорах с сотрудниками Агентства или путем направления сообщения на электронную почту Агентства.

3.3. Инвесторы могут записаться на прием к директору Департамента для личного консультирования. Личные консультации оказываются только по предварительной записи.

Запись осуществляется по телефону приемной директора, номер которой указан на официальном сайте Департамента <http://econom32.ru/contacts/>, или путем отправки сообщения на официальный адрес электронной почты Департамента [info@econom32.ru](mailto:info@econom32.ru) с указанием полных контактных данных (фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, адреса электронной почты (при наличии), телефона) обратившегося лица, темы личного консультирования, предпочтительного времени консультации, способа уведомления о назначенной дате и времени ее проведения.

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 сотрудники Департамента и Агентства предлагают обратившемуся лицу:

воспользоваться информационными материалами о существующих мерах государственной поддержки инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Брянской области, инвестиционных площадках для реализации инвестиционных проектов и т.п.;

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

в случае если вопрос не входит в компетенцию Департамента и Агентства, ответственные сотрудники сообщают, в какой компетентный орган следует обратиться за консультацией.

3.6. Время получения консультации не должно превышать 30 минут.

3.7. В случае неудовлетворенности полученной консультацией, инвестор может направить письменное обращение на официальный адрес электронной почты Агентства [agency@invest32.ru](mailto:agency@invest32.ru) и Департамента [info@econom32.ru](mailto:info@econom32.ru) о предоставлении информации по интересующим вопросам.

#### **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 рассмотрения прямых обращений инвесторов по каналам прямой связи (в том числе - в электронной форме).