

УТВЕРЖДЕН

**Приказом
и.о. Генерального директора
АО «Корпорация «Развитие»
Кононихиной Л.А.**

от 15.11.2022 № 33

**РЕГЛАМЕНТ
работы с обращениями,
поступившими в АО «Корпорация «Развитие»
посредством системы обратной связи и электронной почты**

**г. Белгород
2022 год**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент предусматривает процедуру рассмотрения обращений, поступивших посредством системы обратной связи, созданной на инвестиционном портале Белгородской области (www.belgorodinvest.com), сайте «Инвестиционная витрина Белгородской области» (<https://investvitrina.belgorodinvest.com>) и электронной почты (info@belgorodinvest.com, investcomitet@belgorodinvest.com).

1.2. Система обратной связи включает в себя:

— формы обратной связи, созданные на инвестиционном портале Белгородской области (www.belgorodinvest.com):

- «Обратиться в Корпорацию»;
- «Заявка на проект»;
- «Получить консультацию»;
- «Направить запрос в Инвестиционный комитет»;
- «Предложения и замечания по ведению инвестиционной деятельности»;
- «Прямая линия с Губернатором Белгородской области»;
- «Решить проблему инвестора»;

— Форма обратной связи, созданная на сайте «Инвестиционная витрина Белгородской области» (<https://investvitrina.belgorodinvest.com>):

- «Обратиться»;

— электронная почта: info@belgorodinvest.com,
investcomitet@belgorodinvest.com.

1.3. Обращение представляет собой электронное письмо, направляемое физическими или юридическими лицами (далее – Заявитель), по форме обратной связи и электронной почте.

2. Порядок поступления и рассмотрения обращений

2.1. Заявитель:

2.1.1. Направляет обращение посредством системы обратной связи, созданной на инвестиционном портале Белгородской области (www.belgorodinvest.com), сайте «Инвестиционная витрина Белгородской области» (<https://investvitrina.belgorodinvest.com>) и электронной почты info@belgorodinvest.com, investcomitet@belgorodinvest.com.

2.1.2. Обращение Заявителя содержит следующие сведения:

- полное наименование компании (в случае обращения юридического лица);
- фамилия, имя заявителя (отчество – по желанию);
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- содержание вопроса.

2.1.3. Дополнительно Заявитель может прикрепить необходимые файлы.

2.1.4. Документы могут быть представлены как на русском, так и на иностранном языке.

2.1.5. Заявитель несет ответственность за достоверность представляемых сведений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. АО «Корпорация «Развитие»:

2.2.1. Для подготовки ответов на обращения АО «Корпорация «Развитие» вправе:

- проводить переговоры и встречи с Заявителем, в том числе для получения дополнительной информации по существу вопроса / обращения;
- осуществлять взаимодействие с органами исполнительной власти Белгородской области, администрациями муниципальных районов и городских округов Белгородской области, ресурсоснабжающими организациями, а также иными организациями по существу вопроса / обращения.

2.2.2. В случае отсутствия контактных данных, сотрудник, принявший обращение, направляет в адрес Заявителя запрос о предоставлении недостающей информации. В случае непредоставления Заявителем необходимой информации в течение 3 рабочих дней и невозможности в связи с этим подготовки ответа, обращение к рассмотрению не принимается.

2.2.3. Прием обращений, поступивших **посредством системы обратной связи**, созданной на инвестиционном портале Белгородской области и сайте «Инвестиционная витрина Белгородской области» (www.belgorodinvest.com, <https://investvitrina.belgorodinvest.com>), осуществляет сотрудник информационно-аналитической службы, уполномоченный на мониторинг форм обратной связи.

Сотрудник, принявший обращение, передает его офис-менеджеру для регистрации в системе электронного документооборота СОУДК «Synergy Center» как входящей корреспонденции, а в адрес Заявителя направляет ответ: «Ваше обращение принято к рассмотрению».

Срок регистрации с момента поступления обращения – не более 1 рабочего дня. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.4. Прием обращений, поступивших посредством электронной почты info@belgorodinvest.com, investcomitet@belgorodinvest.com, осуществляет офис-менеджер. Срок регистрации с момента поступления обращения – в течение 1 рабочего дня. В адрес Заявителя офис-менеджер направляет сообщение: «Ваше обращение принято к рассмотрению».

2.2.5. Обращения, содержащие признаки спама, недостоверную информацию о Заявителе, а также ненормативную лексику, к регистрации не принимаются.

2.2.6. Обращение в системе электронного документооборота рассматривается руководителем АО «Корпорация «Развитие» и в соответствии с резолюцией делегируется на исполнение ответственному сотруднику (далее – ответственному исполнителю).

2.3. Если вопрос обращения находится в компетенции АО «Корпорация «Развитие»:

2.3.1. В случае необходимости уточнения предмета обращения или получения дополнительной информации ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя в течение 2 рабочих дней посредством электронной почты или телефонной связи обращается к Заявителю для получения дополнительной информации.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений, поступивших посредством системы обратной связи и электронной почты, составляет не более 10 рабочих дней с даты регистрации обращения в системе СОУДК.

2.4. Если вопрос обращения не входит в компетенции АО «Корпорация «Развитие»:

2.4.1. Ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения направляет письмо с изложением сути обращения Заявителя в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, уведомив Заявителя о переадресации обращения.

Ответственность за взаимодействие по обращению возлагается на ответственного исполнителя.

2.4.2. По итогам рассмотрения вопросов / обращений отраслевым органом исполнительной власти или администрациями муниципальных районов и городских округов Белгородской области, ресурсоснабжающими организациями, а также иными организациями, ответственный исполнитель в

течение 2 дней после получения ответа на основе полученной информации формирует итоговый ответ Заявителю.

2.5. Итоговая информация, направляемая в адрес Заявителя, готовится в соответствии с регламентом электронного документооборота СОУДК «Synergy Center» и утверждается руководителем, вынесшим резолюцию по данному обращению.

2.6. Контроль за результатами и сроками рассмотрения обращений осуществляет офис-менеджер АО «Корпорация «Развитие».

2.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и давать ответ на все поставленные Заявителем в обращении вопросы. В ответе обязательно указывается фамилия и инициалы ответственного исполнителя, номер служебного телефона.

2.8. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, несет персональную ответственность за своевременное и качественное исполнения резолюции Генерального директора на вопрос / обращение, поступившее посредством системы обратной связи и электронной почты, и выполнение требований настоящего Регламента.