

Порядок рассмотрения обращений

1) Работа по жалобам осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Федеральным законом от 7 мая 2013 г. № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации». Региональные уполномоченные в работе по жалобам также руководствуются законодательством соответствующих субъектов Российской Федерации.

Уполномоченный рассматривает жалобы (обращения) субъектов предпринимательской деятельности на решения или действия (бездействие) органов государственной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, их должностных лиц, руководителей организаций, нарушающих права и законные интересы заявителей.

2) В принятии жалобы отказывается если:

- текст жалобы, направленной в письменной форме, не поддается прочтению;
- в жалобе содержится только тот вопрос, на который заявителю многократно давались Уполномоченным ответы по существу в письменной форме в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые обстоятельства по этому вопросу;
- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- в случае, если в поступившей на имя Уполномоченного жалобе не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый или электронный адрес заявителя.

3) Зарегистрированные жалобы направляются на первичную правовую оценку, с учетом которой Уполномоченным принимается решение о принятии жалобы к рассмотрению и дальнейшей маршрутизации, назначается исполнитель, на которого возлагается организация работы по жалобе.

4) В течение пяти рабочих дней после получения жалобы исполнителю необходимо связаться с заявителем или лицом, указанным заявителем для осуществления связи, с целью информирования о принятии жалобы к исполнению и предоставления контактной информации для направления дополнительных сведений и материалов по жалобе.

5) При невозможности установить контакт по указанным заявителем номерам телефона и электронным адресам, в десятидневный срок со дня получения жалобы в его адрес (при наличии почтового адреса) направляется уведомление с просьбой об установлении непосредственного контакта для осуществления работы по жалобе.

6) При отсутствии коммуникации в течение месяца (если законом субъекта Федерации предусмотрено ежемесячное уведомление о результатах рассмотрения жалобы - 20 дней) заявитель письменно информируется о прекращении работы по жалобе с разъяснением форм и средств защиты его прав, исходя из представленных материалов (либо дается разъяснение

того, что представленные материалы не позволяют сформировать правовую позицию и/или определить наличие нарушения прав).

7) При необходимости получения дополнительных материалов от заявителя, исполнитель запрашивает их в рамках взаимодействия. Если материалы не предоставляются или контакт с заявителем утрачен, в его адрес направляется соответствующее письмо-запрос. При неполучении необходимых материалов в течение двух месяцев с даты направления запроса (если законом субъекта Федерации не предусмотрены иные сроки), заявителю также направляется ответ о прекращении работы по жалобе.

8) В случае, если обращение (жалоба) поступило в адрес Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и перенаправлено им в адрес регионального Уполномоченного, то предполагаемые меры по защите нарушенных прав субъекта предпринимательской деятельности должны быть согласованы заблаговременно с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей. О результатах реализации указанных мер по восстановлению нарушенных прав субъекта предпринимательской деятельности сообщается Уполномоченному при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей с периодичностью не реже одного раза в месяц.

9) В случае установления факта нарушения прав заявителя Уполномоченный обязан направить заявителю разъяснение о формах и способах защиты прав и (или) принять меры для их защиты в соответствии с действующим законодательством, поручениями Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и в пределах компетенции, определенной настоящим Законом.

10) Уполномоченный уведомляет заявителя о результатах реализации мер по восстановлению его нарушенных прав и законных интересов с периодичностью не реже одного раза в два месяца.

11) Руководители и иные должностные лица органов государственной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в области, органов местного самоуправления муниципальных образований области обязаны обеспечить прием Уполномоченного, а также предоставить ему запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий 15 дней со дня получения соответствующего запроса.

12) Заключение и рекомендации Уполномоченного, содержащие предложения относительно возможных и необходимых мер восстановления нарушенных прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности, направляются в соответствующие органы государственной власти области и органы местного самоуправления муниципальных образований области, организации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов защиты и восстановления нарушенных прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.

13) Работа исполнителя по жалобе считается завершённой, если:

- Заявителю направлен письменный итоговый ответ (в том числе разъясняющий способы и формы защиты его прав) о передаче жалобы в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится

разрешение жалобы по существу, в полном объеме, о результатах принятых мер по защите прав заявителя (итоговый).

- Заявителю направлено уведомление о прекращении работы по жалобе в связи с его заявлением о прекращении работы по жалобе.
- Получено электронное уведомление от координатора из Аппарата Уполномоченного о снятии обращения с контроля, в частности, по итогам рассмотрения Уполномоченным служебной записки исполнителя о передаче другому исполнителю, при получении от заявителя информации об успешности принятых по жалобе мер и т.д.

14) При выявлении в ходе работы по жалобе системной проблемы, в том числе в законодательной сфере, наряду с работой по конкретной жалобе Уполномоченному при Президенте РФ региональным Уполномоченным дополнительно представляются предложения по решению системной проблемы с приложением проектов документов.

15) Результаты работы по жалобам учитываются при подготовке предложений Президенту Российской Федерации, Правительству Российской Федерации, в законодательные и исполнительные органы государственной власти, вносимые Уполномоченным при Президенте РФ в рамках предоставленной компетенции.