



**КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО, СРЕДНЕГО БИЗНЕСА
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от «17» января 2022 года

№ 1-17

**О порядке рассмотрения обращений граждан и организации
приема граждан в комитете по развитию малого, среднего
бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации и Ленинградской области п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан в комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области (далее - Порядок).

2. Руководителям структурных подразделений комитета принять Порядок к руководству и обеспечить соблюдение предусмотренных Порядком процедур и требований.

3. Приказ комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области от 06.06.2017 №9 «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан в комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области» признать утратившим силу с даты вступления в силу настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета
по развитию малого, среднего
бизнеса и потребительского рынка
Ленинградской области

С.И. Нерушай

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета
по развитию малого,
среднего бизнеса
и потребительского рынка
Ленинградской области
от 17.01.22 № 1-17

**Порядок
рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан
в комитете по развитию малого, среднего бизнеса
и потребительского рынка Ленинградской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организации приема граждан в комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области (далее - порядок) разработан в целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане, заявители), принятию по ним решений и направлению ответов заявителям и организации личного приема граждан в комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области (далее - комитет) по вопросам, отнесенным к предмету его ведения.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о комитете, утвержденным постановлением Правительства Ленинградской области от 20.11.2017 № 480, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг, постановлением Губернатора Ленинградской области от 31.03.2015 № 18-пг «Об утверждении порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан», Порядком работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области, утвержденным постановлением Губернатора Ленинградской области от 26.09.2013 № 94-пг.

1.3. В соответствии с порядком рассматриваются обращения в письменной форме или в форме электронного документа, доставленные лично, поступившие посредством почтовой связи, информационно-телекоммуникационной сети

Интернет, иными способами, а также устные обращения, полученные в ходе личного приема граждан и по телефону (далее - обращения).

1.4. Понятия, используемые в порядке, используются в значениях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан и личному приему граждан

2.1. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан осуществляют председатель комитета, заместитель председателя комитета, начальники отделов комитета в пределах функций и полномочий, установленных положением о комитете, положениями об отделах комитета и должностными регламентами.

2.2. Информация о местонахождении комитета, контактные телефоны, требования к письменным обращениям граждан, график личного приема граждан размещаются на официальном сайте комитета в сети «Интернет» (www.small.lenobl.ru) и на информационных стендах в помещениях комитета.

2.3. Личный прием граждан проводится председателем комитета и(или) уполномоченными им должностными лицами в соответствии с графиком, утвержденным председателем комитета.

Предварительную запись на личный прием к председателю комитета и(или) уполномоченным им должностным лицам, учет устных обращений и учет граждан, обратившихся на личный прием, осуществляет работник комитета, на которого в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией) и актами председателя комитета возложены функции по ведению делопроизводства.

2.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.5. В отношении каждого гражданина, принятого на личном приеме, заполняется карточка личного приема. В карточку личного приема заносятся сведения о гражданине, краткое содержание устного обращения, информация о результатах рассмотрения устного обращения.

2.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа проставляется в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Рассмотрение обращений граждан включает прием обращения, регистрацию, рассмотрение обращения по существу, подготовку и направление ответа по результатам рассмотрения обращения.

Прием, регистрацию и учет поступивших в комитет обращений осуществляет

работник комитета, на которого должностным регламентом (должностной инструкцией) возложены функции по ведению делопроизводства, по правилам, установленным Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг.

По просьбе обратившегося гражданина ему может быть выдана расписка установленной формы, подтверждающая получение обращения комитетом. Отметки на копиях или вторых экземплярах обращений не делаются.

2.8. Рассмотрение обращения по существу обеспечивают работники комитета, получившие соответствующее поручение председателя комитета, заместителя председателя комитета или начальников отделов комитета (далее - ответственные исполнители).

В поручении о рассмотрении обращения указываются предписываемые действия, порядок и срок исполнения. Поручение о рассмотрении может быть адресовано нескольким исполнителям, состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

2.9. Ответственный исполнитель представляет проект ответа на обращение в установленные в поручении сроки с учетом следующего:

1) общий срок рассмотрения обращений и направления ответов не может превышать тридцати дней с даты регистрации такого обращения. Председатель комитета, заместитель председателя комитета, начальники отделов комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений;

2) подготовка проектов ответов на обращения, поступившие на рассмотрение в комитет в соответствии с резолюцией Губернатора Ленинградской области, осуществляется с соблюдением требований и сроков, установленных постановлением Губернатора Ленинградской области от 11.03.2012 № 24-пг «Об утверждении порядка подготовки, исполнения и контроля исполнения поручений Губернатора Ленинградской области»;

3) доклады об исполнении поручения (резолюции) Губернатора Ленинградской области представляются комитетом в Отдел по работе с обращениями граждан управления делопроизводства аппарата Губернатора и Правительства Ленинградской области после согласования с Заместителем Председателя Правительства Ленинградской области - председателем комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области.

2.10. При рассмотрении обращения комитет:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами при рассмотрении обращений

3.1. Взаимодействие комитета с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами при рассмотрении обращений осуществляется в соответствии с Положением о комитете, если иное не установлено федеральным или областным законом, иными правовыми актами Ленинградской области или Губернатором Ленинградской области.

3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3. В случае, когда решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в случае необходимости запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Ответственность исполнителей при рассмотрении обращений

4.1. При рассмотрении обращений граждан и личном приеме граждан работники комитета несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

4.2. Работник комитета, на которого должностным регламентом (должностной инструкцией) возложены функции по ведению делопроизводства, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений, установленных Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг, Порядком работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области, утвержденным постановлением Губернатора Ленинградской области от 26.09.2013 № 94-пг.

4.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностных лиц комитета.

Разглашение информации о частной жизни гражданина, содержащейся в обращении, без его согласия запрещается. Не является разглашением информации о частной жизни гражданина направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в комитете, должностное лицо письменно информирует об этом председателя комитета с указанием причин утраты. Председатель комитета принимает решение о назначении служебной проверки, определяет порядок и сроки ее проведения.