



КРППР



№ 23400000-38/18

от 13.08.18

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**П Р И К А З**

окуд

13.08.2018№ 119-П

**О внесении изменений  
в приказ Комитета  
по развитию предпринимательства  
и потребительского рынка  
Санкт-Петербурга  
от 18.01.2013 № 10-п**

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Внести в Регламент Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга (далее – Регламент), утвержденный приказом Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга (далее - Комитет) от 18.01.2013 № 10-п, следующие изменения:

1.1. Пункты 9.15 - 9.33 Регламента изложить в следующей редакции:

«9.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть ответ, ответ на обращение не дается, обращение списывается «В дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.16. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи дней со дня регистрации обращения возвращаются гражданам, направившим обращения, с разъяснением порядка обжалования данных судебных решений.

9.17. Обращение, поступившее в Комитет, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Комитет вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.18. В случае, если текст обращения не поддается прочтению и не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности вопроса, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, уполномоченное на то лицо либо должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что:

указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу; гражданин предупреждался о возможности принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки.

О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.20. Все зарегистрированные обращения проверяются на повторность поступления.

При поступлении повторных обращений исполнителем подбирается переписка по предыдущим обращениям.

Повторными обращениями считаются обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Повторные обращения, а также обращения одного и того же гражданина (групп граждан), направленные им (ими) в различные адреса, а затем поступившие в Комитет, учитываются под регистрационным номером первого обращения.

9.21. Обращение, содержание вопросов и решение которых не относится к компетенции Комитета, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется по компетенции в соответствующий орган, либо соответствующему должностному лицу, либо в учреждение и организацию, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения по компетенции подлинник обращения направляется в соответствующий орган, либо соответствующему должностному лицу, либо в указанные учреждения и организацию.

9.22. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления в Санкт-Петербурге или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с этим запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления в Санкт-Петербурге 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 суде.

9.23. Срок рассмотрения обращений, поступивших в Комитет из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга, а также от государственного органа или органа местного самоуправления, исчисляется с даты регистрации обращения в секторе контроля

исполнения распорядительных документов отдела обеспечения деятельности Комитета (далее – сектор контроля исполнения распорядительных документов).

9.24. В случае поступления в Комитет запроса государственного органа или органа местного самоуправления, рассматривающего обращение, должностное лицо Комитета, ответственное за выполнение поручения по указанному запросу, обязано в течение пятнадцати дней представить ответ, а также документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Запрашиваемые Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге (далее – Уполномоченный) сведения, документы и материалы предоставляются ему в срок, не превышающий 15 дней со дня получения соответствующего запроса. Ответ на обращение Уполномоченного направляется за подписью председателя Комитета.

9.25. В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения и исполнения поручения по нему может быть продлен председателем Комитета, первым заместителем председателя Комитета, заместителем председателя Комитета, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

9.26. Копии обращений, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней со дня регистрации указанных обращений Управлением экономического планирования и контроля направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности и для сведения в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

Копии ответов на обращение, содержащие сведения о коррупции, работниками Комитета направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности и для сведения в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга одновременно с ответом заявителю.

Информация о рассмотрении анонимных обращений, содержащих сведения о коррупции, исполнителем направляется в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности и в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга в течение двух дней после рассмотрения Комитетом.

9.27. Ответы на обращения даются, как правило, в письменном виде.

В отдельных случаях с согласия гражданина ответ может быть дан в устной форме. В таком случае исполнитель составляет справку, в которой должны быть отражены сведения, перечисленные в пункте 9.28 настоящего Регламента.

Если обращение (исполнение поручения по нему) было взято на контроль, то снять это обращение с контроля может должностное лицо, давшее поручение по обращению.

9.28. Ответ на обращение должен содержать:

информацию откуда поступило обращение или по чьему поручению оно рассмотрено;

информацию отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении содержится несколько вопросов;

информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений;

аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа рассмотрения или решения затрагиваемых в обращении вопросов.

9.29. Рассмотренные обращения и оформленные ответы со всеми относящимися к ним материалами передаются в сектор контроля исполнения распорядительных документов для регистрации и отправки, где вся информация вводится в систему ЕСЭДД. В случае небрежного оформления, ненадлежащего исполнения поручения по обращению или отсутствия ответов на все поставленные вопросы подготовленный ответ возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения.

9.30. Если обращение (выполнение поручения по нему) было взято на контроль, то снять это обращение с контроля может должностное лицо, давшее поручение по обращению.

9.31. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, может быть размещен на официальном сайте Комитета.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших коллективное обращение. Если получатель ответа в коллективном

обращении не определен, ответ направляется на имя гражданина, чья фамилия в коллективном обращении указана первой, с пометкой «для сведения созаявителей (заинтересованных лиц)».

9.32. Работники структурных подразделений Комитета несут персональную ответственность за правильность и полноту ответов, направляемых гражданам, в соответствии с законодательством.

Ответы на обращения подписываются председателем Комитета, первым заместителем председателя Комитета, заместителем председателя Комитета.

9.33. Сведения о состоянии работы структурных подразделений с обращениями, поставленными на контроль, включаются сектором контроля исполнения распорядительных документов в справки предупредительного контроля, а также отчеты об исполнительской дисциплине».

1.2. Абзац первый пункта 9-1.5 Регламента изложить в следующей редакции:

«Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения Комитета: Новгородская ул., д. 20, литера А, Санкт-Петербург либо в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги)».

1.3. Главу 10 Регламента изложить в следующей редакции:

#### «Глава 10

### ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ

10.1. Личный прием граждан, представителей организаций и общественных объединений (далее в настоящей главе – граждане) проводится:

председателем Комитета, первым заместителем председателя Комитета, заместителем председателя Комитета (далее – руководители Комитета);

организацию приема граждан осуществляет Управление экономического планирования и контроля.

10.2. Прием граждан осуществляется в специальных помещениях - приемных Комитета, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям (далее - приемные), в том числе в режиме видео-конференц-связи и иных видов связи.

Личный прием граждан проводится ежедневно по рабочим дням в соответствии с режимом работы Комитета.

Личный прием граждан руководителями Комитета проводится по предварительной записи.

Управление экономического планирования и контроля осуществляет консультирование граждан о личном приеме по справочным телефонам.

10.3. Организацию приема граждан руководителями Комитета обеспечивает Управление экономического планирования и контроля.

Организация личного приема граждан включает в себя:

составление ежемесячного графика личного приема граждан руководителями Комитета и обеспечение его соблюдения;

предварительную запись граждан на личный прием к руководителям Комитета, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

осуществление контроля за выполнением решений, принятых лицом, проводившим личный прием граждан.

10.4. Предварительная запись граждан на личный прием к руководителям Комитета осуществляется Управлением экономического планирования и контроля в целях объективного и всестороннего рассмотрения вопросов, поставленных гражданином, и проработки возможных вариантов их решения.

К рассмотрению принимаются письменные заявления граждан о записи на личный прием к руководителям Комитета, содержащие подробную информацию о причинах, побудивших гражданина лично обратиться к соответствующему должностному лицу, а также о том, куда гражданин обращался за решением вопроса, в том случае, если решение вопроса отнесено законодательством к компетенции Комитета.

Предварительная запись гражданина на личный прием не производится в случаях, если:

в указанном заявлении отсутствует информация, предусмотренная в абзаце втором настоящего пункта;

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию Комитета (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться);

по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с заявлением о предварительной записи на личный прием.

10.5. Для принятия решения руководителями Комитета о проведении личного приема гражданина работники Управления экономического планирования и контроля, осуществляющие организацию личного приема граждан, формируют дело, в которое включают заявление гражданина о записи на личный прием, переписку по предыдущим обращениям гражданина, хранящуюся в Комитете; правовые акты; справки организаций, рассматривавших обращение, и иные документы по данному вопросу.

На основании полученных материалов принимается одно из следующих решений:

о проведении личного приема гражданина;

об отказе в проведении личного приема.

О проведении личного приема работники Управления экономического планирования и контроля, осуществляющие организацию личного приема граждан, информируют граждан.

В случае принятия решения об отказе в проведении личного приема лицом, рассматривающим заявление о записи на личный прием, дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

10.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

10.7. В приемной осуществляется видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема граждан.

При несогласии гражданина с видео- и (или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и (или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

10.8. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

10.9. Учет устных обращений осуществляется в системе ЕСЭДД.

10.10. Решение, принятое руководителем Комитета на личном приеме гражданина, заносится в карточку личного приема граждан согласно приложению № 6 к настоящему Регламенту, оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям (далее в настоящей главе - поручения), подписывается руководителем Комитета, проводившим личный прием, и после регистрации в секторе контроля исполнения распорядительных документов направляется исполнителю.

10.11. Поручения записываются в карточки личного приема граждан и ставятся на контроль.

10.12. Поручения должны исполняться в срок, установленный в резолюции. В случае, если для исполнения поручения необходимо провести дополнительное изучение и проверку обращения либо истребовать дополнительные материалы, срок исполнения может быть продлен, но не более, чем на 30 календарных дней.

10.13. Сроки выполнения поручений могут быть продлены руководителем Комитета, установившим срок его исполнения, либо по его поручению начальником Управления экономического планирования и контроля.

Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в системе ЕСЭДД.

10.14. Ответы на обращения, подготовленные в соответствии с поручениями, анализируются начальником Управления экономического планирования и контроля и направляются руководителю Комитета, давшему поручение.

В случае, если ответ на обращение не отвечает требованиям пункта 9.28 Регламента, начальник Управления экономического планирования и контроля Комитета возвращает исполнителю ответ для доработки.

10.15. Поручение снимается с контроля в случаях, если:

вопрос решен;

исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и должностное лицо, давшее поручение, согласно с доводами исполнителя.

Одновременно со снятием поручения с контроля в ЕСЭДД делается отметка об исполнении.


10.16. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения указанной информации на официальном сайте Комитета.

10.17. В целях информирования должностных лиц о состоянии и характере обращений граждан и представителей организаций работники Управления экономического планирования и контроля готовят статистические справки о количестве граждан, принятых руководителями Комитета, а также о выполнении поручений должностных лиц по рассмотрению обращений (ежемесячные, ежеквартальные, годовые)».

1.4. Приложение № 6 к Регламенту изложить в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа остается за председателем Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга.

**Исполняющий обязанности  
председателя Комитета  
по развитию предпринимательства  
и потребительского рынка Санкт-Петербурга**

 Л.М.Громова



Приложение  
к приказу Комитета по развитию  
предпринимательства и потребительского  
рынка Санкт-Петербурга  
от 13.08.2018 № 119-П

Приложение № 6  
к Регламенту Комитета по развитию  
предпринимательства и потребительского  
рынка Санкт-Петербурга

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**  
**в Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка**  
**Санкт-Петербурга**

Дата обращения \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_

«   » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя	Должностное лицо, ведущее прием
Место жительства, телефон	Результаты рассмотрения
Категория заявителя	
Содержание обращения	

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

выражаю согласие на предоставление мне устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов. Письменного ответа не требуется.

\_\_\_\_\_  
(Дата)                      (Подпись заявителя)                      (Расшифровка подписи)

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

выражаю согласие на видео-и или аудиопротokolирование личного приема.

\_\_\_\_\_  
(Дата)                      (Подпись заявителя)                      (Расшифровка подписи)