

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 08 апреля 2014 года

№ 14

Об утверждении

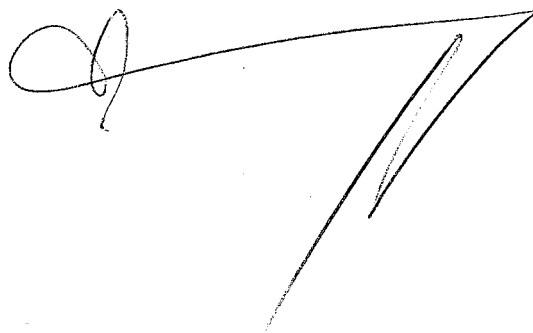
Административного регламента исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области

1. Утвердить Административный регламент исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области согласно приложению 1.

2. Руководителям структурных подразделений комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области обеспечить выполнение требований Административного регламента исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области, утвержденного пунктом 1 настоящего распоряжения.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель комитета



С.В. Есипов

УТВЕРЖДЕН

распоряжением комитета по
развитию малого, среднего
бизнеса и потребительского
рынка Ленинградской области
от 08.04.2014 года № 14
(Приложение №1)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА
И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ,
ОТНЕСЕННЫМ К КОМПЕТЕНЦИИ КОМИТЕТА ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО, СРЕДНЕГО
БИЗНЕСА И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Административный регламент исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области (далее - Комитет) (далее - Административный регламент), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Настоящий Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Исполнение государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета (далее - государственная функция), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Ленинградской области, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 29 декабря 2005 года N 253-пг, Постановлением Правительства Ленинградской области от 15.11.2004 N 269 "Об утверждении Положения о комитете по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области" (далее - Положение).

3. Исполнение государственной функции от имени Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области осуществляется председателем Комитета, заместителем председателя Комитета,

руководителями структурных подразделений Комитета (начальниками отделов Комитета). При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями.

4. Комитетом рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к его полномочиям.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

II. Порядок исполнения государственной функции

Информирование об исполнении государственной функции

6. Информирование об исполнении государственной функции осуществляется непосредственно Комитетом с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Информация о местонахождении Комитета, контактных телефонах (приложение 1 к Административному регламенту), требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещается:

на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационном стенде в здании Комитета.

8. Информирование об исполнении государственной функции осуществляется должностными лицами Комитета (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 17 часов. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения государственной функции, основаниях для отказа в исполнении государственной функции, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения государственной функции, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ

подписывается председателем Комитета, заместителем председателя Комитета.

Срок исполнения государственной функции

9. Исполнение государственной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется письменно.

10. Председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, должностные лица Комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав предпринимателей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

Требования к письменному обращению

11. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование Комитета или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения государственной функции

13. Помещения, предназначенные для исполнения государственной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

14. Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения государственной функции.

15. Места проведения личного приема граждан оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации,

системой охраны.

16. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

Результаты исполнения государственной функции

17. Результатами исполнения государственной функции могут являться:

решение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

направление обращения в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения государственной функции завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу

18. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Комитет. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также председатель Комитета в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином обращение не направляется для дальнейшего рассмотрения и подлежит списанию "В дело".

б) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Если в 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;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

е) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

ж) ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

19. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

20. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

21. В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в орган государственной власти, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность должностных лиц при исполнении государственной функции

22. Должностные лица Комитета, исполняющие государственную функцию, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

23. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего государственную функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни

гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

24. 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.

III. Административные действия (процедуры) при исполнении государственной функции

Последовательность административных действий (процедур)

25. Исполнение государственной функции включает следующие административные действия (процедуры):

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

Прием и первичная обработка письменных обращений

26. Основанием для начала исполнения государственной функции является личное обращение гражданина в Комитет или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению.

27. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

28. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, документы, связанные с их рассмотрением, направленные непосредственно в Комитет, принимаются должностными лицами, ответственными за делопроизводство.

29. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

28. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнал учета обращений и передача обращений должностному лицу, ответственное за регистрацию обращений.

Регистрация обращений

29. Письменные обращения на имя председателя Комитета, заместителя председателя Комитета, в адрес Комитета регистрируются должностным лицом ответственным за регистрацию обращений.

30. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган исполнительной власти Ленинградской области или должностному лицу.

31. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в единую систему электронного документооборота "Обращения граждан" (далее - ЕСЭД "Обращения граждан") в установленном порядке.

32. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

33. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

34. Должностные лица, составляющие аннотацию обращения:

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому Комитетом даны исчерпывающие ответы;

заполняют рубрикатор в ЕСЭД "Обращения граждан" с указанием фамилии, инициалов и должности работника, составляющего аннотацию, составляют и вводят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение;

проставляют шифр темы согласно тематическому классификатору обращений. Шифр присваивается каждому из поставленных в обращении вопросов;

осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят наименование органа исполнительной власти Ленинградской области, фамилию и инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль", на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), - штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп "Контроль" с указанием срока исполнения.

35. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в ЕСЭД "Обращения граждан" и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

Направление обращений на рассмотрение

36. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются на установленных бланках Комитета.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается должностным лицом, ответственным за делопроизводство.

37. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

38. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

39. Письменное обращение с просьбой о личном приеме председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, должностными лицами Комитета направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике (режиме) приема сотрудников Комитета, обращение списывается "В дело" как исполненное.

40. В случае если 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 органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

41. 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.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

43. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений председателю Комитета, заместителю председателя Комитета, начальникам отделов Комитета, направление обращений для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией. Отправку обращений, направляемых для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, осуществляет должностное лицо Комитета.

Рассмотрение обращений

44. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Комитете является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

45. Обращение, поступившее в Комитет в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

46. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются должностным лицам Комитета в соответствии с их компетенцией для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

47. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

48. Обращения рассматриваются председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, начальниками отделов Комитета, в том числе по поручению указанных лиц (в том числе с выездом на место).

49. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать наименование Комитета, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный

номер прилагаемого обращения. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

50. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

51. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Комитета - копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение каждому указанному в резолюции исполнителю. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в федеральные органы государственной власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

52. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 19 Административного регламента;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

53. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

54. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностным лицам, ответственным за делопроизводство, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение.

55. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

56. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 19 Административного регламента.

57. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

58. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление обращений в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

Личный прием граждан

59. Председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их полномочиям.

60. Личный прием граждан председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, начальниками отделов Комитета проводится еженедельно по адресу: Санкт-Петербург, ул. Смольного, дом 3, в соответствии с графиком, утвержденным председателем Комитета. Информация о месте и графике личного приема граждан размещается на информационном стенде в здании Комитета и на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

61. Запись на личный прием к председателю Комитета, заместителю председателя Комитета, начальникам отделов Комитета производится уполномоченным должностным лицом с первого рабочего дня текущего месяца ежедневно с 9 до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 17 часов.

62. Запись на повторный личный прием к председателю Комитета, заместителю председателя Комитета, начальникам отделов Комитета производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется уполномоченным должностным лицом исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

63. Личный прием граждан председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, начальниками отделов Комитета производится с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

64. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

65. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 3 к Административному регламенту). В случае если

изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

66. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

67. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

68. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

69. Материалы выездного личного приема граждан председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, начальниками отделов Комитета учитываются и обрабатываются уполномоченным должностным лицом.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются уполномоченным должностным лицом Комитета председателю Комитета, заместителю председателя Комитета, проводившим личный прием. После возвращения материалы выездного личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, то делается запись о продлении срока рассмотрения обращения;

70. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

71. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема возлагается на председателя Комитета.

72. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие председателем Комитета, заместителем председателя Комитета, начальником отдела Комитета, проводившим личный прием, мер по решению поставленного вопроса либо направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Постановка обращений на контроль

73. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения

недостатков в работе Комитета и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

74. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять уполномоченное должностное лицо Комитета. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп "Контроль" или "Особый контроль".

75. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

76. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

77. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет уполномоченное должностное лицо.

78. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

Продление срока рассмотрения обращений

79. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

80. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

81. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

82. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о

предоставлении информации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

Оформление ответа на обращение

83. Ответы на обращения подписывают председатель Комитета, заместитель председателя Комитета в соответствии с распределением обязанностей.

Ответы в федеральные органы государственной власти, Администрацию области о рассмотрении поступивших из указанных органов обращений подписывает председатель Комитета (лицо, исполняющее его должностные обязанности).

84. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

85. В ответе в федеральные органы государственной власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

86. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию "В дело".

87. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках Комитета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

88. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

89. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

90. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются должностным лицам, ответственным за делопроизводство, которыми проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа вносится в ЕСЭД "Обращения граждан". Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки.

91. В правом нижнем углу на копии ответа исполнителем делается надпись "В дело", указывается результат рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Принято к сведению", "Положительное решение"), проставляются дата, фамилия, инициалы и номер служебного телефона, заверенные личной подписью исполнителя. Контроль за правильностью списания обращения "В дело" осуществляет должностное лицо, ответственное за делопроизводство.

92. Отправление ответов без их регистрации в ЕСЭД "Обращения граждан" должностным лицом, ответственным за делопроизводство, не допускается.

93. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

94. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций регистрируются должностным лицом, ответственным за делопроизводство, в установленном порядке, затем направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Административного регламента, вносит краткое содержание ответа в ЕСЭД "Обращения граждан".

95. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 29 декабря 2005 года N 253-пг.

96. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

97. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

98. Документы и материалы, поступившие в порядке, предусмотренном пунктом 41 Административного регламента, обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 101 Административного регламента не распространяется.

99. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются должностным лицом, ответственным за предоставление справок.

100. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

101. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за предоставление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

102. Во время разговора должностное лицо, ответственное за предоставление справок, должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

103. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

104. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными действиями (процедурами) по исполнению государственной функции, и принятием соответствующих решений осуществляется председателем Комитета, уполномоченными на то должностными лицами.

105. Текущий контроль за исполнением государственной функции осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ленинградской области.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением государственной функции устанавливается председателем Комитета.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции

106. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной функции, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

Административному регламенту
исполнения государственной функции
по организации учета и обеспечению
рассмотрения обращений граждан по
вопросам, отнесенным к полномочиям
комитета по развитию малого,
среднего бизнеса и потребительского
рынка Ленинградской области

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ КОМИТЕТА ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО, СРЕДНЕГО БИЗНЕСА И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Комитет по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области располагается по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский проспект, дом 67.

Почтовый адрес Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области: 191311, Санкт-Петербург, улица Смольного, дом 3.

Приемная Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области: 191311, Санкт-Петербург, улица Смольного, дом 3.

Телефон приемной Комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области: (812) 710-00-16.

Приложение 2

Административному регламенту
исполнения государственной функции
по организации учета и обеспечению
рассмотрения обращений граждан по
вопросам, отнесенным к полномочиям
комитета по развитию малого,
среднего бизнеса и потребительского
рынка Ленинградской области

(Образец)

РАСПИСКА о получении обращения

Обращение гражданина (ки) _____
(ФИО заявителя)

на _____ лист _____ принял _____
(количество листов) (должность лица, принявшего обращение, номер телефона)

_____ (дата приема)

_____ (ФИО)

_____ (подпись)

Приложение 3

Административному регламенту
исполнения государственной функции
по организации учета и обеспечению
рассмотрения обращений граждан по
вопросам, отнесенным к полномочиям
комитета по развитию малого,
среднего бизнеса и потребительского
рынка Ленинградской области

(Образец)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Номер _____

Регистрационный номер _____

Дата _____

Фамилия, имя, отчество: _____

Место жительства: _____

Номер телефона: _____

Почтовый адрес для направления ответа на обращение: _____

Место работы, должность: _____

Содержание обращения: _____

Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием: _____

Результат рассмотрения обращения: _____
