

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

### ПРИКАЗ

от «06» июня 2017 года

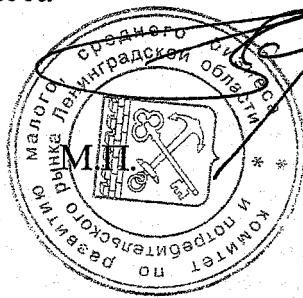
№ 9

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

В целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок:

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:
  - 2.1. Принять Порядок к руководству и обеспечить соблюдение предусмотренных Порядком процедур и требований;
  - 2.2. Ознакомить с Порядком специалистов структурных подразделений комитета, выполняющих задания, связанные с рассмотрением обращений граждан.
3. 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 «06» июня 2017 № 9

(приложение)

**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 по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области, утвержденным постановлением Правительства Ленинградской области от 15.11.2004 № 269, Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 29.12.2005 № 253-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, приказом комитета по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка

Ленинградской области от 24.04.2014 № 8 «Об утверждении Административного регламента по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка Ленинградской области».

1.3. В соответствии с порядком рассматриваются письменные обращения, 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 действующими правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области.

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

2.1. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и личному приему граждан осуществляет 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 утверждаются председателем комитета и размещаются на официальном сайте комитета в сети «Интернет» ([www.small.lenobl.ru](http://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.

Предварительную запись на личный прием к председателю комитета и(или) уполномоченным им должностным лицам, учет устных обращений и учет граждан, обратившихся на личный прием, осуществляют должностные лица, на которых в соответствии с должностными регламентами и актами председателя комитета возложены функции по ведению делопроизводства. Предварительную запись на личный прием к председателю комитета осуществляет администратор документационного комплекса.

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. 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 должностное лицо комитета, на которое 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 29.12.2005 № 253-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.

2.7. Рассмотрение обращения по существу обеспечивают должностные лица комитета, получившие соответствующее поручение председателя комитета, заместителя председателя комитета, начальников отделов комитета (далее - ответственные исполнители, должностные лица).

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.

2.8. Результатом рассмотрения обращения в комитете может являться:

- 1) решение вопросов, поставленных в обращении;
- 2) разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- 3) направление обращения в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- 4) оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- 5) отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

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) предоставление информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений в соответствии с запросом Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовка проектов ответов на такие обращения осуществляются комитетом в течение 15 дней с исходящей даты регистрации соответствующего запроса в Управлении;

3) 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»;

4) проекты ответов Губернатора Ленинградской области о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на рассмотрение в комитет в соответствии с резолюцией Губернатора Ленинградской области на основании запросов депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, проекты ответов Губернатора Ленинградской области на обращения граждан и организаций со всеми следуемыми документами и материалами направляются в Отдел по работе с обращениями граждан управления делопроизводства аппарата Губернатора и Правительства Ленинградской области не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина;

5) доклады об исполнении поручения (резолюции) Губернатора Ленинградской области предоставляются комитетом в Отдел по работе с обращениями граждан управления делопроизводства аппарата Губернатора и Правительства Ленинградской области после согласования с вице-губернатором Ленинградской области - председателем комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области;

6) проекты ответов вице-губернатора Ленинградской области на обращения граждан и организаций, подготовленные комитетом, со всеми следуемыми документами и материалами направляются в Отдел по работе с обращениями граждан управления делопроизводства аппарата Губернатора и Правительства Ленинградской области после подписания вице-губернатором Ленинградской области не позднее чем за один рабочий день до истечения срока рассмотрения обращения.

### 3. Взаимодействие с органами государственной власти, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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 органы и 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 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.

#### 4. Ответственность исполнителей при рассмотрении обращений

4.1. При рассмотрении обращений граждан и личном приеме граждан должностные лица комитета несут предусмотренную законодательством ответственность.

4.2. Должностное лицо комитета, на которое 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 29.12.2005 № 253-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.