|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНОраспоряжением Уполномоченногопо защите прав предпринимателей в Московской областиот 16.07.2014 № 3-од |
|  |

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы общественных приемных**

**Уполномоченного по защите прав предпринимателей**

**в Московской области**

Настоящим регламентом устанавливаются правила приема и работы с обращениями в общественных приемных Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Московской области (далее – общественные приемные).

Настоящий регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации об уполномоченных по защите прав предпринимателей.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Общественные приемные самостоятельно осуществляют прием обращений, заявлений, ходатайств и жалоб, поданных на имя Уполномоченного.

1.2. Прием заявителей осуществляется в офисах общественных приемных.

1.3. Адреса, контактные данные, время работы и иная информация о деятельности общественных приемных публикуются на официальном сайте Уполномоченного.

1.4. Руководитель общественной приемной (далее – руководитель приемной) самостоятельно принимает решения по вопросам работы общественной приемной в порядке, установленном настоящим Регламентом.

1.5. Сотрудник общественной приемной, осуществляющий прием заявителей и работу с обращениями (далее - юрист) действует в рамках решений, принятых руководителем приемной и настоящим Регламентом.

1.6. Общественные приемные принимают обращения, содержащие:

1) жалобы на действия (бездействие) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, нарушающих права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности (далее - заявители);

2) обращения с просьбами о ходатайстве или ином участии Уполномоченного в решении вопроса заявителя, не связанного с нарушением его прав и законных интересов государственными органами, органами местного самоуправления и (или) должностными лицами;

3) заявления о нарушении действующего законодательства государственными органами, органами местного самоуправления и (или) должностными лицами;

4) заявления с просьбой о разъяснении норм действующего законодательства в сфере предпринимательской деятельности;

5) предложения о совершенствовании действующего законодательства Московской области в сфере предпринимательской деятельности;

6) иные просьбы, ходатайства и информацию, соответствующие компетенции Уполномоченного.

**2. ЗАЯВИТЕЛИ**

2.1. Надлежащим заявителем является:

1) индивидуальный предприниматель;

2) руководитель организации, осуществляющей предпринимательскую деятельность;

3) общественное объединение, действующее в интересах субъекта предпринимательской деятельности, права и законные интересы которого нарушены;

4) представитель по доверенности.

2.2. Нотариальное удостоверение доверенности на представителя юридического лица не требуется.

2.3. Заявители, указанные в пп. 1, 2 пункта 2.1. настоящего Регламента должны быть зарегистрированы в установленном законом порядке на территории Московской области, либо осуществлять предпринимательскую деятельность на территории Московской области.

**3. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Учет устных обращений:

3.1.1. При поступлении устного обращения сотрудником общественной приемной заводится карточка личного приема (приложение 1).

3.1.2. Карточка личного приема хранится в общественной приемной.

3.1.3. Электронные копии карточек личного приема направляются в аппарат Уполномоченного, как приложение к ежемесячному отчету, в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.1.4. Документы, поданные заявителем в общественную приемную в рамках рассмотрения устного обращения, прикрепляются к карточке устного обращения и хранятся совместно.

3.2. Учет письменных обращений:

3.2.1. Учет письменных обращений осуществляется в журнале учета письменных обращений (приложение 2)

3.2.2. Журнал учета письменных обращений ведется юристом и хранится в общественной приемной.

3.2.3. В журнал учета вносятся только письменные обращения, поданные в соответствии с требованиями, установленными настоящим Регламентом.

3.3. Не позднее 25 числа месяца, общественные приёмные направляют отчет о поступивших обращениях в общий отдел аппарата Уполномоченного.

Отчет содержит:

1) информацию о поступивших обращениях (приложение 3)

2) электронные копии карточек устных обращений;

3) журнал учета письменных обращений за отчетный месяц.

**4. РАБОТА С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

4.1. Прием устного обращения может быть осуществлен:

1) в ходе личного приема заявителя;

2) по телефону.

4.2. Устные обращения подлежат учету в порядке, установленном п.3.1. настоящего регламента.

4.3. При работе с устными обращениями по вопросам, которые не относятся к компетенции Уполномоченного, на усмотрение руководителя приемной, заявителю может быть:

1) оказана юридическая консультация, содействие в подготовке документов, юридическое сопровождение решения вопроса заявителя;

2) отказано в рассмотрении обращения.

4.3.1. При отказе в рассмотрении обращения, заявителю даются разъяснения:

1) компетенции Уполномоченного;

2) о средствах и методах защиты прав и законных интересов заявителя в органах, уполномоченных рассматривать такие обращения.

4.4. При работе с устными обращениями, которые не относятся к компетенции Уполномоченного, но имеют массовый характер, важное общественное, экономическое и (или) иное значение, на усмотрение руководителя приемной, заявителю:

1) предлагается подготовить письменное обращение на имя Уполномоченного (приложение 4);

2) оказывается юридическая консультация, содействие в подготовке документов, производятся иные меры, направленные на восстановление его прав и законных интересов.

4.5. При работе с устными обращениями, относящимися к компетенции Уполномоченного, на усмотрение руководителя приемной, заявителю:

1) предлагается подготовить письменное обращение на имя Уполномоченного;

2) оказывается юридическая консультация, содействие в подготовке документов, юридическое сопровождение решения вопроса заявителя.

4.6. Руководитель, в рамках работы с устным обращением, может принимать иные решения, направленные на восстановление прав и законных интересов заявителя.

**5. РАБОТА С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.**

5.1. Письменное обращение может быть принято и зарегистрировано в общественной приемной только в случае его соответствия требованиям, установленным настоящим Регламентом.

5.2. В случае несоответствия письменного обращения установленным требованиям заявителю предлагается укомплектовать обращение в соответствии с настоящим Регламентом.

5.3. В исключительных случаях руководителем приемной может быть принято решение о принятии неполного пакета документов с требованием к заявителю доукомплектовать обращение надлежащим образом не позднее 10 (десяти) дней.

5.4. Требования к письменному обращению:

1) соответствие обращения нормам, разработанным для письменных обращений в государственные органы и органы местного самоуправления, а именно:

- наименование заявителя;

- почтовый адрес для осуществления официальной переписки;

- изложение сути обращения;

- изложение сформулированной просьбы (вопроса, заявления) к Уполномоченному.

2) наличие контактного телефона, адреса электронной почты для осуществления оперативной обратной связи с заявителем (за исключением лиц, содержащихся в местах лишения свободы);

3) копия доверенности (в случае, если обращение подается представителем);

4) копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя);

5) копии документов, подтверждающих доводы заявителя:

- копии решений, распоряжений, иные акты органов и должностных лиц;

- копии заявлений, ответов, иных писем;

- копии иных документов, имеющих отношение к обращению;

6) письменное согласие на обработку персональных данных (приложение 5).

5.5. Письменное обращение, поданное с учетом всех требований, регистрируется в общественной приемной не позднее следующего рабочего дня.

5.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации письменного обращения в юридический отдел аппарата Уполномоченного направляется первичное юридическое заключение (приложение 6).

5.7. По результатам изучения первичной юридической экспертизы Уполномоченным принимается решение:

1) оставить обращение у себя;

2) оставить обращение в производстве общественной приемной;

3) отказать в рассмотрении обращения.

5.8. В случае принятия Уполномоченным решения об оставлении обращения у себя, материалы по нему передаются в юридический отдел аппарата Уполномоченного. В журнале регистрации письменных обращений ставится отметка «передано Уполномоченному»

5.9. В случае принятия Уполномоченным решения об оставлении обращения в производстве общественной приемной, в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней, общественной приемной готовятся:

1) юридическое заключение;

2) проекты запросов, ходатайств, иных писем от имени и за подписью Уполномоченного.

5.9.1. Проекты документов, указанных в п.5.9. направляются в юридический отдел аппарата Уполномоченного.

5.9.2. По всем вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения, руководитель приемной (или юрист) может взаимодействовать с юридическим отделом аппарата Уполномоченного.

5.9.3. Руководитель приемной и (или) юрист (по поручению руководителя приемной) может самостоятельно проводить встречи, принимать участие в совещаниях, переговорах в рамках рассмотрения письменного обращения заявителя, принимать участие в судебных процессах в интересах заявителя, в порядке, установленном действующим процессуальным законодательством.

5.9.4. О мероприятиях, проведенных общественной приемной в рамках рассмотрения обращения и защиты прав и законных интересов заявителя, руководитель приемной (или юрист) уведомляет руководителя аппарата Уполномоченного (или юридический отдел аппарата Уполномоченного).

5.9.5. В ходе рассмотрения обращения в юридический отдел аппарата Уполномоченного могут быть направлены проекты запросов, ходатайств и иных писем от имени и за подписью Уполномоченного.

**6.** **РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ОБЩЕСТВЕННЫМИ ПРИЕМНЫМИ ПО ПОРУЧЕНИЮ УПОЛНОМОЧЕННОГО**

6.1 Уполномоченный может направить обращение и прилагаемые к нему документы с поручением принять его к производству в общественную приемную того муниципального образования, на территории которого были нарушены права и законные интересы заявителя.

6.2. При поступлении такого поручения общественная приемная принимает обращение к производству и рассматривает его в порядке, установленном пунктом 5.9. настоящего Регламента.