

УТВЕРЖДЕН

приказом уполномоченного
по защите прав предпринимателей
в Кировской области
от 11.08.2014 № 6

ПОРЯДОК
работы с жалобами субъектов
предпринимательской деятельности

Настоящий Порядок разработан во исполнение Закона Кировской области от 18.10.2013 № 335-ЗО «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в Кировской области».

1. Общие положения

1.1. Порядок регламентирует правила подачи, приёма и рассмотрения Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Кировской области (далее – Уполномоченный), жалоб субъектов предпринимательской деятельности, права и законные интересы которых были нарушены на территории Кировской области (далее - заявители), на решения или действия (бездействие) органов государственной власти Кировской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Кировской области, органов местного самоуправления Кировской области, иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц, нарушающие права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности, а также жалоб предпринимателей и иных лиц, обращающихся в защиту прав предпринимателей подозреваемых, обвиняемых и осужденных за совершение преступлений в связи с их предпринимательской деятельностью.

1.2. Прием, учет, регистрация и хранение жалоб и материалов по ним осуществляются в соответствии с требованиями делопроизводства, принятыми в Российской Федерации.

1.3. При подаче жалобы, заявитель соглашается с тем, что режим конфиденциальности для сведений содержащихся в ней не гарантируется.

1.4. Основные термины, используемые в Порядке:

заявители – субъекты предпринимательской деятельности, считающие свои права в сфере осуществления предпринимательской деятельности нарушенными, а также их представители; в качестве заявителей с согласия субъекта предпринимательской деятельности также, могут выступать близкие родственники гражданина подозреваемого, обвиняемого, осужденного за совершение им преступления, связанного с его предпринимательской деятельностью, представители общественных организаций, действующие в интересах такого предпринимателя;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, или охраняемых законом интересов в сфере предпринимательской деятельности;

коллективная жалоба – жалоба двух или более лиц, в том числе принятая на собрании и подписанная его организаторами или участниками;

первичная жалоба – жалоба по вопросу, ранее не рассматриваемым Уполномоченным, либо поступившая от лиц, ранее не обращавшихся к Уполномоченному по уже рассмотренному вопросу;

дубликат жалобы – повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя;

повторная жалоба – жалоба, поступившая от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущей жалобе, рассмотренной Уполномоченным, или указываются недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущей жалобы, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущей жалобы, если со времени ее поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

анонимная жалоба – жалоба, не содержащая фамилии, имени, отчества (при наличии) и (или) почтового или электронного адреса заявителя;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Форма и содержание жалобы

2.1. Жалоба подается в письменной форме или в форме электронного документа. Жалоба подписывается заявителем или его представителем. Жалоба также может быть подана посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте Уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. В жалобе должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество заявителя, наименование юридического лица, почтовый адрес, выписка из ЕГРЮЛ или ЕГРИП, номера телефонов, факсов, электронной почты (при наличии);

изложение фактов, которые, по мнению заявителя, привели к нарушению его прав и законных интересов в сфере предпринимательской деятельности;

обстоятельства, при которых произошло нарушение прав заявителя;

действия, которые, по мнению заявителя, могут привести к восстановлению нарушенного права или устраниению последствий нарушения, а также действия, предпринятые заявителем, для самостоятельной защиты прав.

К жалобе прилагаются:

1) копии документов, подтверждающие обстоятельства, на которых основана жалоба;

2) документы, подтверждающие статус и полномочия родственника гражданина - субъекта предпринимательской деятельности.

2.3. Если заявитель обращается к Уполномоченному с просьбой о совершении отдельных процессуальных действий в рамках гражданского, арбитражного, административного, или уголовного процесса, в жалобе должны быть указаны уважительные причины, объективно препятствующие заявителю и (или) субъекту предпринимательской деятельности, в интересах которого выступает заявитель, самостоятельно совершивший такие процессуальные действия и приложены подтверждающие это документы.

2.4. Направленные в адрес Уполномоченного оригиналы документов и других материалов возврату не подлежат.

2.5. Письменная жалоба, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

2.6. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в соответствующий государственный орган в рамках его компетенции.

2.7. Жалобы, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются только при наличии изложения сути жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.8. При отсутствии в жалобе сведений, достаточных для ее полного и всестороннего рассмотрения по существу в пределах компетенции Уполномоченного, либо невозможности понять существо вопроса, заявителю направляется запрос с предложением представить необходимые документы, восполнить недостающие данные и предоставить дополнительные материалы, а при необходимости разъясняется, куда для этого следует обратиться.

По жалобам, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя направляется уведомление о невозможности рассмотрения жалобы с предложением восполнить недостающие данные.

При направлении вышеуказанных запросов (уведомлений) рассмотрение жалобы приостанавливается до получения недостающих документов, данных и материалов. При получении необходимых документов, дополнительных данных и материалов жалоба рассматривается как первичная в установленном порядке.

При непоступлении от заявителя дополнительных материалов в течение одного месяца со дня направления запроса (уведомления) рассмотрение жалобы прекращается, о чем заявителю направляется уведомление.

2.9. Заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3. Рассмотрение жалоб

3.1. Решение о принятии жалобы к рассмотрению или об отказе в принятии жалобы к рассмотрению Уполномоченный принимает в течение десяти рабочих дней со дня ее поступления, о чем уведомляет заявителя.

Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- 1) текст жалобы не поддается прочтению;
- 2) в жалобе содержится только тот вопрос, на который заявителю многократно давались Уполномоченным ответы по существу в письменной форме в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые обстоятельства по этому вопросу;
- 3) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 4) анонимная жалоба;

5) жалоба, содержащая нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан и должностных лиц;

6) жалоба, лишенная по содержанию логики и смысла, в том числе, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

3.2. Для обеспечения непосредственного взаимодействия с заявителем жалоба может быть передана для рассмотрения общественным представителям и членам Экспертного совета при Уполномоченном с уведомлением об этом заявителя и оставлением контроля за ходом мероприятий по защите прав субъекта предпринимательской деятельности за Уполномоченным.

3.3 Повторная жалоба рассматривается с учетом содержания и материалов, полученных при рассмотрении первичной жалобы.

3.4 По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный обязан выполнить одно или несколько из следующих действий:

1) разъяснить заявителю вопросы, касающиеся его прав и законных интересов, в том числе форм и способов их защиты, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2) передать жалобу в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу. Направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, запрещается;

3) направить в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в решениях или действиях (бездействии) которых усматривается нарушение прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности, заключение с указанием мер по восстановлению прав и соблюдению законных интересов указанных субъектов;

4) обратиться в суд с заявлением о признании недействительными ненормативных правовых актов, признании незаконными решений и действий (бездействия) государственных органов (за исключением органов прокуратуры, Следственного комитета Российской Федерации, органов судебной власти), органов местного самоуправления, иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц в случае, если оспариваемые ненормативный правовой акт, решение и действие (бездействие) не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту и нарушают права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности в сфере предпринимательской деятельности, незаконно возлагают на них какие-либо обязанности, создают иные препятствия для осуществления предпринимательской деятельности;

5) направить в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные органы, организации, наделенные федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, обращение о привлечении лиц, виновных в нарушении прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности, к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.5 О результатах рассмотрения жалобы и реализации мер по защите и восстановлению нарушенных прав и законных интересов Уполномоченный уведомляет заявителя не реже одного раза в месяц.
