



**Уполномоченный  
по защите прав  
предпринимателей  
в Ростовской области**

ул. М. Горького, 143  
г. Ростов-на-Дону, 344002  
Тел./факс 240-93-59  
E-mail: [omb-pro@aaanet.ru](mailto:omb-pro@aaanet.ru)  
[www.omb-pro.ru](http://www.omb-pro.ru)

15.10.2018 № 13

**ПРИКАЗ**

от 15 октября 2018 г.

№ 13

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в отделе по обеспечению деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства экономического развития Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан»,

**п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в отделе по обеспечению деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства экономического развития Ростовской области согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ростовской области от 11.09.2014 № 2 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб, принятия решений по ним Уполномоченным по защите прав предпринимателей».
3. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ростовской области в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.omb-pro.ru/>).

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по обеспечению деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства экономического развития Ростовской области Л.А. Алещенкову.



*[Handwritten signature in blue ink]*

О.В. Дереза

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями граждан в отделе по обеспечению деятельности**  
**Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства**  
**экономического развития Ростовской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящая инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан в отделе по обеспечению деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства экономического развития Ростовской области (далее – отдел).

2. Для целей настоящей инструкции применяются следующие основные термины и определения:

1) граждане (также — заявители) — граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

2) обращение гражданина (далее — обращение) — поступившее в адрес Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ростовской области (далее - Уполномоченный) или отдела в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

3. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, правовыми актами Ростовской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

4. Действие настоящей инструкции не распространяется на порядок работы с жалобами субъектов предпринимательской деятельности на решения или действия (бездействие) органов государственной власти Ростовской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Ростовской области, органов местного самоуправления, иных органов,

организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц, нарушающие права и законные интересы субъектов предпринимательской деятельности, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.05.2013 № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации», Областным законом от 30.07.2013 № 1146-ЗС «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Ростовской области».

5. Сроки, предусмотренные настоящей инструкцией, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации или настоящей инструкцией не установлено иное.

6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой информации.

## **Глава 2. Прием и регистрация письменного обращения**

7. Способы направления письменного обращения в адрес Уполномоченного или отдела:

1) почтовое отправление по адресу отдела: ул. Максима Горького, д. 143, г. Ростов-на-Дону, 344002;

2) посредством факсимильной связи по факсу 8 (863) 262 73 76;

3) доставка обращения гражданином лично или посредством курьера в приемную Уполномоченного по адресу, указанному в подпункте 1 настоящего пункта настоящей инструкции;

4) в форме электронного документа через официальный сайт Уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.omb-pro.ru/> (далее — сайт Уполномоченного) путем заполнения электронной формы жалобы в разделе «Обратиться» и направлением по адресу электронной почты: [omb-pro@aaanet.ru](mailto:omb-pro@aaanet.ru).

8. График работы отдела:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9:00 до 18:00 часов;

пятница и день, накануне нерабочего, праздничного дня - с 9:00 до 17:00 часов.

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование адресата, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

11. Обращение, поступившее в форме электронного документа, через сайт Уполномоченного, подлежит рассмотрению в порядке, установленном

Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

12. При поступлении обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменное обращение) сотрудники отдела осуществляют его первичную обработку, что включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции и целостности упаковки; вскрытие почтового конверта (пакета), а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений к обращению, приобщение к обращению вложений и приложений, почтового конверта (пакета).

13. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращаются сотрудниками отдела на почту невскрытыми.

14. Не вскрывается нестандартный конверт по весу, размеру, форме, имеющий неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, имеющий странный запах, цвет, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.). О такой корреспонденции сотрудники отдела сообщают начальнику отдела (лицу исполняющему его обязанности) и принимает меры в соответствии с его указаниями.

15. Обращения после прочтения, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, подлежат регистрации.

16. Сотрудники отдела составляют акт в трех экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе, второй — приобщается к поступившему обращению, третий — направляется заявителю.

17. Регистрация письменного обращения осуществляется сотрудниками отдела в журнале регистрации письменных обращений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления.

Если последний день срока регистрации письменного обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит регистрации на следующий рабочий день.

При регистрации письменного обращения регистратор на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу ставит регистрационный штамп «Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ростовской области Вх. № «\_» 20 год» с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

18. Сотрудники отдела проверяют обращения на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным

ответом. О повторности обращения сотрудники ставят отметку внизу регистрационного штампа с указанием номера предыдущего обращения.

19. Письменное обращение в день его регистрации передается начальнику отдела (лицу исполняющему его обязанности).

### **Глава 3. Порядок рассмотрения письменных обращений**

20. Письменное обращение, поступившее Уполномоченному или в отдел, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

21. В соответствии со статьей 5 Федерального закона № 59-ФЗ гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

22. Письменное обращение, поступившее в адрес Уполномоченного, через отдел, передается Уполномоченному.

23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного или отдела, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

24. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

25. При подготовке проекта письма о направлении письменного обращения по компетенции на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости по поручению Уполномоченного или начальника отдела запрашиваются в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 суд.

27. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня его регистрации.

28. Уполномоченный или начальник отдела вправе установить для ответственного исполнителя более короткий срок рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю, чем срок, указанный в 27 пункте настоящей инструкции.

29. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

30. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

31. Уполномоченный или начальник отдела при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

31. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

32. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

33. В случае поступления в адрес Уполномоченного или отдела письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на сайте Уполномоченного, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта Уполномоченного, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

34. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

35. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Уполномоченного или отдела. При этом вновь направленное обращение рассматривается в порядке, установленном настоящей инструкцией.

#### **Глава 4. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину. Порядок прекращения переписки**

36. Подготовка ответственным исполнителем проекта письменного ответа на обращение осуществляется с учетом необходимости обеспечения его объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения.

37. Ответственный исполнитель изучает обращение и прилагаемые к нему материалы, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

38. В целях получения необходимых для рассмотрения обращения дополнительных сведений, документов и материалов при необходимости ответственный исполнитель осуществляет подготовку проекта запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

После согласования с начальником отдела указанный запрос подписывает Уполномоченный.

39. В случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

40. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Уполномоченным или начальником отдела в соответствии с их компетенцией на основании мотивированного предложения ответственного исполнителя.

41. Ответственный исполнитель готовит проект письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и (или) Ростовской области.

42. Ответ на обращение подписывается и направляется заявителю в установленные законодательством сроки.

43. Подписание ответа на обращение на бумажном носителе осуществляется Уполномоченным после согласования с начальником отдела.

44. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем Уполномоченному или в отдел в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

45. После направления письменного обращения по компетенции или направления ответа заявителю ответственный исполнитель формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением письменного обращения, на бумажном носителе и передает в архив на хранение.

46. 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, ответственный исполнитель формирует предложение Уполномоченному или начальнику отдела о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись к Уполномоченному или в отдел.

При принятии Уполномоченным или начальником отдела решения о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу ответственный исполнитель готовит проект уведомления о данном решении гражданину, направившему обращение

## **Глава 5. Личный прием граждан**

47. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Уполномоченного, осуществляется Уполномоченным или иным должностным лицом отдела по поручению Уполномоченного, по мере необходимости.

48. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции отдела, осуществляется начальником отдела ежедневно.

49. Личный прием граждан Уполномоченным осуществляется по предварительной записи, в результате обращения с соответствующим заявлением, содержащим контактные данные заявителя (ФИО, отчество при наличии, почтовый адрес, номер телефона для связи, адрес электронной почты), и суть вопроса. В заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный приём.

50. Организацию проведения личного приема обеспечивают сотрудники отдела.

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

52. Гражданину может быть отказано в личном приеме, либо личный прием гражданина может быть завершен досрочно по одному из следующих оснований:

вопрос не относится к компетенции Уполномоченного и отдела (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления или к какому должностному лицу ему следует обратиться);

гражданин обжалует судебное решение;

ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных им вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, гражданином не приводится;

вопрос ранее уже ставился гражданином в его письменных обращениях, и переписка с ним по указанному вопросу была прекращена;

отсутствует документ, удостоверяющий личность гражданина;

гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения;

поведение гражданина является противоправным.

53. Решение об отказе в личном приеме принимается начальником отдела, осуществляющим запись на личный прием, а решение о его досрочном завершении - лицом, осуществляющим личный прием.

54. Личный прием проводится в порядке очередности записи, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием, и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

55. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение приема может сопровождаться аудио- и видеопротоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

56. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее — устное обращение) либо предъявляет письменное обращение.

57. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема, которая ведется по форме, согласно приложению к настоящей инструкции.

58. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией, для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

59. 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, при этом карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись.

60. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов с соблюдением сроков, указанных в главе 4 настоящей инструкции.

61. Регистрацию карточек личного приема по обращениям, требующих письменного ответа, в Журнале регистрации входящей корреспонденции (обращения) осуществляют сотрудники отдела не позднее следующего рабочего дня за днем личного приема.

62. После завершения рассмотрения устного обращения сотрудник отдела формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе и обеспечивает его хранение.

## **Глава 6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

63. Контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, осуществляет начальник отдела в соответствии с выданными поручениями.

64. При выявлении факта нарушения срока исполнения поручения по обращению начальник отдела принимает меры, направленных на недопущение нарушения сроков рассмотрения обращения.

## **Глава 7. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

65. Ответственные исполнители несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

66. Государственные гражданские служащие Ростовской области, замещающие должности государственной гражданской службы Ростовской области в отделе по обеспечению деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей министерства экономического развития Ростовской области, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящей инструкцией, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Приложение  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан в отделе по  
обеспечению деятельности  
Уполномоченного по защите прав  
предпринимателей  
в Ростовской области

Карточка  
личного приема гражданина

Фамилия

Имя

Отчество (при наличии)

Почтовый адрес (электронный адрес) <\*>:

Номер телефона/факса <\*>:

Дата и время личного приема:

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения:

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов:

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

\_\_\_\_\_  
(должность лица, осуществляющего прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

-----  
<\*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

<\*\*\*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса.