

**Порядок  
подачи и рассмотрения жалоб, принятия решений по ним  
Уполномоченным по защите прав предпринимателей  
в Рязанской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан во исполнение п.1 ст. 14 Закона Рязанской области от 01.08.2013 № 40-ОЗ «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в Рязанской области» (далее – Закон).

1.2. Порядок регламентирует правила подачи и рассмотрения Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Рязанской области (далее – Уполномоченный), жалоб субъектов предпринимательской деятельности, о нарушениях их прав в сфере 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.

1.3. Жалобы могут быть индивидуальными, то есть поданными от лица субъекта предпринимательской деятельности, или в защиту интересов субъекта предпринимательской деятельности, заявителями, указанными в подпункте 1 п. 1.7 настоящего Порядка, или коллективными, то есть поданными от лица группы субъектов предпринимательской деятельности, поданными в интересах неограниченного круга предпринимателей.

Осуществление заявителями права на жалобу не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Прием, учет, регистрация и хранение жалоб и материалов по ним осуществляются в соответствии с требованиями делопроизводства, принятыми в аппарате Правительства Рязанской области. Переписка осуществляется на русском языке, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и международными договорами.

1.5. Уполномоченный в пределах своей компетенции, установленной Законом, обеспечивает гарантии государственной защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности посредством контроля за соблюдением указанных прав органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами. В своей деятельности по контролю за соблюдением прав субъектов предпринимательской деятельности органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами Уполномоченный не подменяет иные государственные органы.

1.6. Подавая жалобу, заявитель соглашается с тем, что режим конфиденциальности для сведений содержащихся в ней не гарантируется.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

1) заявители:

- субъекты предпринимательской деятельности, считающие свои права в сфере осуществления предпринимательской деятельности нарушенными, а также их представители, в т.ч. адвокаты;

- союзы, ассоциации, общественные объединения предпринимателей, органы государственной власти и управления, муниципальные органы, лица, замещающие государственные должности Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, члены законодательных и представительных государственных и муниципальных органов, обращающиеся за защитой прав и законных интересов субъекта предпринимательской деятельности;

- в качестве заявителей, также, могут выступать близкие родственники гражданина - субъекта предпринимательской деятельности подозреваемого, обвиняемого, осужденного за совершение им преступления, связанного с его предпринимательской деятельностью, представители общественных организаций, действующие в интересах такого предпринимателя.

2) жалоба – переданная при личном приеме, направленная с использованием средств связи, или сети интернет, изложенная в письменной форме или в форме электронного документа просьба заявителя к Уполномоченному о принятии мер по восстановлению или защите его (представляемого им субъекта предпринимательской деятельности) нарушенных прав, или охраняемых законом интересов в сфере предпринимательской деятельности;

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

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

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

6) 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;

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

8) дополнительные материалы – материалы, дополнительно предоставленные заявителем до завершения рассмотрения жалобы (в том числе оформленные на бланке жалобы), запрашиваемые Уполномоченным у заявителя либо у должностных лиц и организаций, отсутствующие в жалобе

и необходимые для рассмотрения жалобы и осуществления Уполномоченным предусмотренных законодательством действий по результатам ее рассмотрения;

9) 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. Подача жалоб**

2.1. Жалоба Уполномоченному может быть подана заявителем:

1) в письменной форме по адресу: 390006, г.Рязань, ул.Есенина, д.9, каб. 3,4.

2) в форме электронного документа:

- путем направления на адрес электронной почты [uzpp62@gmail.com](mailto:uzpp62@gmail.com);

- путем отправки жалобы через форму обратной связи, размещенной на сайте <https://ombudsmanbiz.ryazangov.ru>;

2.2 Жалоба должна обеспечивать возможность ее полного прочтения и уяснения содержания.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе копии документов и иные материалы (в бумажном или электронном виде), либо ходатайствует в жалобе перед Уполномоченным о запросе определенных документов и материалов в конкретных органах государственной власти и управления. Направленные в адрес Уполномоченного оригиналы документов и других материалов возврату не подлежат.

В жалобе также могут содержаться предложения по совершенствованию регламентирующих предпринимательскую деятельность нормативных правовых актов, а также организации работы государственных органов и органов местного самоуправления в части, касающейся устранения препятствий для осуществления законной предпринимательской деятельности. Данные предложения обобщаются и учитываются при участии в формировании и реализации государственной политики в области развития предпринимательской деятельности, защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.

2.3. Жалоба в обязательном порядке должна содержать указание на то, куда и кому она направляется, данные, позволяющие индивидуализировать заявителя, а если заявитель обращается за защитой прав и интересов другого лица, то также данные, позволяющие индивидуализировать такое лицо (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства гражданина, ИНН либо основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя, полное наименование, место нахождения, ИНН либо основной государственный регистрационный номер юридического лица), полный почтовый адрес лица, направившего жалобу, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании жалобы,

изложение существа вопроса, личную подпись гражданина (руководителя юридического лица).

В жалобе в обязательном порядке указывается, какие именно права субъекта предпринимательской деятельности нарушены, субъект, нарушивший эти права, нарушенные нормы материального и процессуального права, обстоятельства, при которых произошло нарушение, действия, которые, по мнению заявителя, могут привести к восстановлению нарушенного права, или устранению последствий нарушения, действия, предпринятые субъектом предпринимательской деятельности самостоятельно для защиты прав.

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 совершить такие процессуальные действия и приложены подтверждающие это документы.

2.4. Жалоба, поданная в форме электронного документа, вместо указываемого в письменной жалобе почтового адреса, может содержать адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного письма.

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

2.6. Для принятия Уполномоченным установленных Законом мер реагирования, в том числе предусматривающих взаимодействие с другими органами государственной власти, должностными лицами и организациями, обеспечивающими защиту прав предпринимателей, жалоба, поданная в форме электронного документа, по требованию Уполномоченного должна быть продублирована в письменной форме, с приложением подлинников документов, подтверждающих право заявителя действовать от имени субъекта предпринимательской деятельности, о чем заявителю направляется уведомление по адресу электронной почты или по почтовому адресу, в случае, если он указан заявителем.

2.7. В случае, если в письменной жалобе не указаны сведения, позволяющие идентифицировать заявителя, а также субъекта (субъектов) предпринимательской деятельности в защиту прав и охраняемых законом интересов которых подана индивидуальная или коллективная жалоба, ее рассмотрение приостанавливается до момента получения от заявителя необходимых сведений.

В случае, если в поступившей на имя Уполномоченного жалобе не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый или электронный адрес заявителя, такая жалоба не подлежит рассмотрению.

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

2.8. 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.

2.9. При отсутствии в жалобе сведений, достаточных для ее полного и всестороннего рассмотрения по существу в пределах компетенции Уполномоченного, в том числе указанных в п.2.2. и п. 2.3. настоящего Порядка, отсутствии документального подтверждения полномочий заявителя действовать от имени субъекта предпринимательской деятельности, отсутствие у лица, в интересах которого подана жалоба, статуса субъекта предпринимательской деятельности, 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 двух месяцев со дня направления запроса (уведомления) рассмотрение жалобы прекращается, о чем заявителю направляется уведомление.

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

2.11. В рассмотрении жалобы отказывается если:

1) текст жалобы, направленной в письменной форме, 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.

2.12. Анонимная жалоба не подлежит рассмотрению.

2.13. Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан и должностных лиц, может быть оставлена без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом права. При наличии в такой жалобе данных, указывающих на признаки преступления, она направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

2.14. Без рассмотрения по существу может быть оставлена 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. Рассмотрение жалоб**

3.1. Решение о принятии жалобы к рассмотрению или об отказе в принятии жалобы к рассмотрению Уполномоченный принимает в течение десяти дней со дня ее поступления, о чем уведомляет заявителя в течение трех дней со дня принятия решения. В уведомлении может быть указано одно из следующих решений:

- 1) о принятии к рассмотрению;
- 2) об отказе в принятии к рассмотрению;
- 3) о приобщении к ранее поступившей жалобе;
- 4) о принятии к рассмотрению и необходимости предоставления дополнительных документов, данных и материалов;
- 5) о направлении в другие органы;
- 6) о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Для обеспечения непосредственного взаимодействия с заявителем жалоба может быть передана для рассмотрения, а также принятия мер общественным представителям и экспертам Уполномоченного с уведомлением об этом заявителя и оставлением контроля за ходом мероприятий по защите прав субъекта предпринимательской деятельности за Уполномоченным.

3.3. При поступлении дубликата жалобы до окончания рассмотрения жалобы заявителю по ней дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения жалобы, то заявителю ответ на дубликат не дается.

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

3.5. В ходе рассмотрения жалобы Уполномоченный вправе:

1) запрашивать и получать от органов государственной власти, органов местного самоуправления и у должностных лиц необходимые сведения, документы и материалы;

2) обращаться в суд с заявлением о признании недействительными ненормативных правовых актов, признании незаконными решений и действий (бездействия) органов государственной власти Рязанской области, 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;

3) направлять в органы государственной власти Рязанской области, органы местного самоуправления мотивированные предложения о принятии нормативных правовых актов (о внесении изменений в нормативные правовые акты или признании их утратившими силу), относящихся к сфере деятельности уполномоченного в субъекте Российской Федерации;

4) направлять Губернатору Рязанской области мотивированные предложения об отмене или о приостановлении действия актов органов исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации;

5) принимать с письменного согласия заявителя участие в выездной проверке, проводимой в отношении заявителя в рамках государственного контроля (надзора) или муниципального контроля;

6) взаимодействовать с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам предпринимателей, государственными органами, органами местного самоуправления, предпринимательским сообществом, общественными объединениями и организациями в сфере обеспечения и защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности;

7) обращаться к субъектам права законодательной инициативы с предложениями о внесении изменений в федеральное законодательство, законодательство Рязанской области по вопросам совершенствования законодательства в сфере предпринимательской деятельности;

8) осуществлять иные действия в рамках своей компетенции в соответствии с федеральными законами и законами субъекта Российской Федерации.

3.6. Руководители и иные должностные лица органов государственной власти, органов местного самоуправления обязаны обеспечить прием Уполномоченного, направить ответ в письменной форме на обращение Уполномоченного, а также предоставить Уполномоченному запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий пятнадцати дней

со дня получения соответствующего обращения. Ответ на обращение Уполномоченного направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

3.7. Уполномоченным совместно с органами прокуратуры, правоохранительными органами, иными государственными органами в целях рассмотрения жалоб (обращений) могут создаваться рабочие группы.

3.8. Жалоба рассматривается Уполномоченным в пределах его компетенции, определенной в Законе. При рассмотрении жалоб Уполномоченный вправе привлекать экспертов, способных оказать содействие в их полном, всестороннем и объективном рассмотрении, а также поручать совершение действий, связанных с рассмотрением жалобы и принятием мер по защите прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности своим общественным представителям.

3.9. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный по своему усмотрению 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) 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;

3) 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;

4) 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;



5) 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.

3.10. Поступившие в адрес Уполномоченного жалобы, адресованные в органы следствия, дознания и прокуратуры, а также жалобы, адресованные Уполномоченному, но содержащие вопросы, относящиеся к компетенции органов следствия, дознания и прокуратуры, после их регистрации и предварительного рассмотрения направляются в соответствующие органы с одновременным извещением заявителей о принятом решении.

3.11. Жалобы, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями и в связи с этим ставят вопрос о привлечении судей, прокуроров, следователей и дознавателей к ответственности, высказывая предположение о возможном совершении ими должностного преступления, при отсутствии в них конкретных данных о признаках преступления в органы, осуществляющие оперативно-розыскную деятельность, не направляются. Об этом заявители уведомляются с разъяснением права и порядка обжалования. В части, касающейся доводов о несогласии с ранее принятыми решениями, жалобы рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3.12. Жалобы на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, начальника подразделения дознания, следователя, руководителя следственного органа, прокурора, а также на действия (бездействие), приговоры, определения, постановления и решения суда, в том числе на решения, принимаемые в ходе досудебного производства по уголовному делу, рассматриваются в рамках компетенции Уполномоченного в соответствии с требованиями уголовно-процессуального законодательства.

3.13. По жалобе, в которой обжалуется приговор, решение суда, или иной судебный акт, по итогам рассмотрения жалобы заявителю направляется разъяснение порядка обжалования данного судебного акта. В случае осуществления Уполномоченным действий, предусмотренных частью 5 пункта 3.9 Порядка, заявитель уведомляется дополнительно.

3.14. При направлении жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения жалобы.

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

3.16. Заявитель вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его жалобы, 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.