

УТВЕРЖДЕН
приказом Уполномоченного
по защите прав предпринимателей
в городе Москве

от «27» июля 2020 г. № 51-П

РЕГЛАМЕНТ
подачи и рассмотрения обращений (жалоб) субъектов
предпринимательской деятельности, поступающих Уполномоченному
по защите прав предпринимателей в городе Москве

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан во исполнение статьи 9 Закона города Москвы № 56 «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в городе Москве» (далее - Закон).

1.2. Уполномоченный по защите прав предпринимателей в городе Москве рассматривает обращения (жалобы) только:

- от субъектов предпринимательской деятельности, зарегистрированных в органе, осуществляющем государственную регистрацию на территории города Москвы.

- от субъектов предпринимательской деятельности, зарегистрированных в другом регионе, права и законные интересы которых были нарушены на территории города Москвы.

1.3. Регламент устанавливает правила подачи Уполномоченному по защите прав предпринимателей в городе Москве (далее - Уполномоченный) обращений (жалоб) субъектов предпринимательской деятельности о нарушениях их прав и законных интересов в сфере предпринимательской деятельности, а также обращений (жалоб) предпринимателей и иных лиц, обращающихся в защиту прав предпринимателей подозреваемых, обвиняемых и осужденных за совершение преступлений в связи с их предпринимательской деятельностью.

1.4. Обращения (жалобы) могут быть индивидуальными, то есть поданными от лица субъекта предпринимательской деятельности, или коллективными, то есть поданными от лица группы субъектов предпринимательской деятельности, поданными в интересах неограниченного круга предпринимателей.

1.5. Осуществление заявителями права на обращение (жалобу) не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Переписка осуществляется на русском языке, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и международными договорами. Прием, учет, регистрация и хранение обращений (жалоб) и материалов по ним осуществляются в соответствии с требованиями делопроизводства, принятыми в Российской Федерации.

1.7. 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.

1.8. Подавая обращение (жалобу), заявитель соглашается с тем, что режим конфиденциальности для содержащихся в нем сведений, не гарантируется.

1.9. Основные термины, используемые в Регламенте:

1) заявители:

- субъекты предпринимательской деятельности, зарегистрированные и/или осуществляющие деятельность на территории города Москвы, 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;

2) индивидуальное обращение (жалоба) - переданное при личном приеме, направленное 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) коллективное обращение (жалоба) – обращение (жалоба) двух или более лиц, в том числе принятое на собрании и подписанное его организаторами или участниками;

4) первичное обращение (жалоба) – обращение (жалоба) по вопросу, ранее не рассматриваемому Уполномоченным, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся к Уполномоченному по уже рассмотренному вопросу;

5) дубликат обращения (жалобы) - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения (жалобы) от одного и того же заявителя;

б) повторное обращение (жалоба) – обращение (жалоба), поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в которой либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению (жалобе), рассмотренной Уполномоченным, или указываются недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущей жалобы, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущей жалобы, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

7) анонимное обращение (жалоба) – обращение (жалоба), не содержащее фамилии, имени, отчества (при наличии) и (или) почтового или электронного адреса заявителя (контактных данных);

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

2.1. Обращение (жалоба) Уполномоченному подается заявителем в письменной форме или в форме электронного документа, обеспечивающих возможность ее полного прочтения и уяснения содержания. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) Уполномоченному размещается на официальном сайте Уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://business->

ombudsman.mos.ru). В обращении (жалобе) заявителем должно быть отражено, что он подтверждает, что ознакомлен(а) и не имеет возражений против обработки, хранения и предоставления его персональных данных и что он несет полную ответственность за достоверность и полноту предоставленных сведений.

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

2.3. В обращении (жалобе) также могут содержаться конкретные предложения по совершенствованию регламентирующей 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.

2.4. Обращение (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 (адрес электронной почты (при наличии таковой) лица, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании жалобы, изложение существа вопроса, личную подпись гражданина (руководителя юридического лица).

В обращении (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 обращении (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.

2.5. Обращение (жалоба), поданное в форме электронного документа, вместо указываемого в письменном обращении (жалобе) почтового адреса, может содержать адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного письма.

2.6. Письменное обращение (жалоба), принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

2.7. 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, обращение (жалоба), поданное в форме электронного

документа, по просьбе Уполномоченного должно быть продублировано 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.

2.8. В случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны сведения, позволяющие идентифицировать заявителя, а также субъекта (субъектов) предпринимательской деятельности в защиту прав и охраняемых законом интересов которых подано индивидуальное или коллективное обращение (жалоба), его рассмотрение приостанавливается до момента получения от заявителя необходимых сведений.

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

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

2.9. Обращение (жалоба), содержащее аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматривается только при наличии изложения сути обращения (жалобы) в письменном виде или в форме электронного документа.

2.10. При отсутствии в обращении (жалобе) сведений, достаточных для его полного и всестороннего рассмотрения по существу в пределах компетенции Уполномоченного, в том числе указанных в п. 2.1. и п. 2.4. настоящего Регламента, отсутствии документального подтверждения полномочий заявителя действовать от имени субъекта предпринимательской деятельности, отсутствие у лица, в интересах которого подано обращение (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 обращениям (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 обращения (жалобы) приостанавливается до получения недостающих документов, данных и материалов. При получении необходимых документов, дополнительных данных и материалов обращение (жалоба) рассматривается как первичное в установленном порядке.

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

2.11. Заявитель вправе в любое время обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (жалобы).

2.12. В рассмотрении обращения (жалобы) отказывается если:

1) текст обращения (жалобы), направленного в письменной форме, не поддается прочтению;

2) в обращении (жалобе) содержится только тот вопрос, на который заявителю многократно давались Уполномоченным ответы по существу в письменной форме в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые обстоятельства по этому вопросу;

3) ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может

быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.13. Анонимное обращение (жалоба) не подлежит рассмотрению.

2.14. Обращение (жалоба), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан и должностных лиц, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом права. При наличии в таком обращении (жалобе) данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном Уголовно-процессуальным Кодексом Российской Федерации.

2.15. Без рассмотрения по существу может быть оставлено обращение (жалоба), лишенное 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 обращение (жалоб)

3.1. Решение о принятии обращения (жалобы) к рассмотрению или об отказе в принятии обращения (жалобы) к рассмотрению Уполномоченный принимает в течение семи дней со дня его поступления, о чем уведомляет заявителя в течение трех рабочих дней со дня принятия решения.

В уведомлении может быть указано одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- об отказе в принятии к рассмотрению;
- о приобщении к ранее поступившему обращению (жалобе);
- о принятии к рассмотрению и необходимости предоставления дополнительных документов, данных и материалов;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о возврате обращения (жалобы) заявителю.

3.2. При поступлении дубликата обращения (жалобы) до окончания рассмотрения обращения (жалобы) заявителю по ней дается единый ответ.

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

3.3. Повторное обращение (жалоба) рассматривается с учетом содержания и материалов, полученных при рассмотрении первичного обращения (жалобы).

3.4. В ходе рассмотрения обращения (жалобы) Уполномоченный вправе:

- 1) запрашивать и получать от органов государственной власти, органов местного самоуправления и у должностных лиц необходимые сведения, документы и материалы;
- 2) беспрепятственно посещать органы государственной власти, органы местного самоуправления;
- 3) принимать с письменного согласия заявителя участие в выездной проверке, проводимой в отношении заявителя в рамках государственного контроля (надзора) или муниципального контроля;
- 4) вступать в дело на стороне истца или ответчика в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, посредством подачи ходатайства.

3.5. 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.

3.6. Уполномоченным совместно с органами государственной власти и органов

местного самоуправления в целях рассмотрения обращений могут создаваться рабочие группы.

3.7. Обращение (жалоба) рассматривается Уполномоченным в пределах его компетенции, определенной в Законе. При рассмотрении обращения (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.

3.8. По результатам рассмотрения обращения (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) органов государственной власти города Москвы, 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 обращение (жалобу) в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение обращения (жалобы) по существу. Направлять обращение (жалобу) на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, запрещается.

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

3.10. Жалобы на действия (бездействие) и решения органа дознания, дознавателя, начальника подразделения дознания, следователя, руководителя следственного органа, прокурора, рассматриваются в рамках компетенции Уполномоченного, в соответствии с законодательством.

3.11. В случае, если после принятия обращения (жалобы) к рассмотрению уполномоченным в субъекте Российской Федерации будет установлено, что аналогичное

обращение (жалоба) уже рассматривается уполномоченным в другом субъекте Российской Федерации, обращение (жалоба) оставляется без дальнейшего рассмотрения и возвращается обратившемуся с ней субъекту предпринимательской деятельности.

3.12. При направлении обращения (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 обращения (жалобы).

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

3.14. Заявитель вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения (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.