

УТВЕРЖДЕНО

**приказом Уполномоченного
по защите прав предпринимателей
в Удмуртской Республике**
от 25.02.2014 № 4/1-01

ПОЛОЖЕНИЕ
**об общественных приемных Уполномоченного по защите прав
предпринимателей в Удмуртской Республике**

1 Общие положения

Общественные приемные Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике (далее – Уполномоченный) являются экспертно-аналитическим и консультационным элементом Института Уполномоченного.

Общественные приемные осуществлять свою деятельность на общественных началах под общей координацией Уполномоченного.

Общественные приемные могут иметь организационно-правовые формы, не противоречащие законодательству.

Методическое обеспечение деятельности общественных приемных осуществляется Аппаратом Уполномоченного при поддержке Аппарата Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей.

2 Цели и задачи Общественной приемной

Общественная приемная создается с целью защиты прав и законных интересов субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – субъекты МСП), ликвидации нарушений прав предпринимателей, повышения правовой грамотности субъектов МСП, расширение информирования бизнеса о возможностях государственной поддержки.

2.1 Общественная приемная решает следующие задачи:

- Организация консультаций субъектов МСП по вопросам, поднятым в обращении к Уполномоченному по защите прав предпринимателей;

- Организация первичной экспертизы по материалам обращения субъектов МСП;
- Организация краткосрочных программ обучения в рамках вопросов защиты прав субъектов МСП;
- Организация распространения информации о типичных случаях нарушения прав субъектов МСП и способах их решения;
- Формирование отчетности по обращениям субъектов МСП для целей дальнейшей аналитической обработки и разработки предложений по корректировке в сфере нормативного регулирования деятельности СМСП.
- Подготовка материалов (резюме конфликта, экспертного заключения и др.) для последующего направления Уполномоченному.
- Организует освещение деятельности Уполномоченного в СМИ и сети Интернет.

2.2 Для осуществления своих полномочий Общественная приемная имеет право:

- Принимать заявления, жалобы и ходатайства, поступающие в адрес Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике и Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, другую информацию, материалы и документы для рассмотрения и ответа заявителю;
- Разъяснить заявителю способ и порядок защиты нарушенных прав;
- Готовить проекты запросов Уполномоченного в случае необходимости получения информации от органов исполнительной власти Удмуртской Республики и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Удмуртской Республике, органов местного самоуправления муниципальных образований Удмуртской Республики, иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями;
- Вносить предложения Уполномоченному по организации и проведению семинаров, круглых столов и иных мероприятий по вопросам защиты прав и законных интересов субъектов МСП;

- Оказать обращающимся субъектам МСП помощь в соответствии с целями и задачами общественной приемной.

3 Организация приема и рассмотрение обращений граждан

3.1 Обращения субъектов МСП делятся на устные и письменные.

- Обращения по вопросам ведения предпринимательской деятельности, получения поддержки (финансовой, имущественной, информационной, образовательной и др.) и вопросам, не связанным с преодолением административных барьеров на пути развития предпринимательства, ликвидации нарушений прав, могут быть рассмотрены специалистами общественной приемной в устном порядке.

- Обращения по вопросам преодоления административных барьеров на пути развития предпринимательства, ликвидации нарушений прав субъектов МСП, направляются в письменном виде по электронному адресу общественной приемной, почте или факсу.

Личный прием субъектов МСП ведется в помещении общественной приемной. Адрес, телефон и график работы общественной приемной публикуются на Интернет-сайте Уполномоченного, в региональных СМИ.

Сотрудники общественной приемной (консультанты, эксперты) работают на безвозмездной основе.

Если во время приема предпринимателей или рассмотрения их обращений выясняется, что в общественной приемной невозможно решить поставленные вопросы, заявителю разъясняется порядок письменного обращения в структуры, компетентные в решении данного вопроса.

В Общественной приемной обязательно ведется учет и регистрация устных и письменных обращений, а также учет личного приема граждан.

3.2 Работа по рассмотрению письменных обращений по вопросам преодоления административных барьеров на пути развития предпринимательства, ликвидации нарушений прав субъектов МСП организуется в два этапа.

3.1.1 Проверка обращений на соответствие следующим критериям:

- соответствие установленной форме обращения;

- наличие контактного телефона и координат электронной почты (в случае наличия), за исключением лиц, обращающихся из мест лишения свободы;
- надлежащий заявитель: не физическое лицо в личном статусе (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо лица, связанные с юридическим лицом, собственником юридического лица или индивидуальным предпринимателем);
- одной из сторон конфликта является орган государственной власти (орган местного самоуправления), иной орган (организация) наделенный федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями;
- существование заявителя;
- в случае если рассматривается жалоба исключительно на административные дела, необходимо наличие решения, действия органов государственной власти, с которым заявитель не согласен и ранее обжаловал в суде первой инстанции, в досудебном порядке.

Сотрудник общественной приемной, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, осуществляет проверку представленных документов на их соответствие требованиям формального фильтра.

В случае если документы не соответствуют требованиям формального фильтра, сотрудник общественной приемной, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, подготавливает письмо о возврате документов заявителю с рекомендацией подготовить обращение в соответствии с установленным порядком по форме жалобы.

В случае если обращение субъекта МСП не содержит информации, достаточной для начала рассмотрения по существу, но содержит контактный почтовый адрес, сотрудник общественной приемной, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, направляет в адрес субъекта МСП информационное письмо с рекомендацией подготовить обращение, в соответствии с установленным порядком.

3.2.2 Первичная правовая экспертиза документов, предоставляемых к рассмотрению обращения предполагает проверку:

- комплектности (наличие решения органа власти или судебного решения для административных дел, наличие документов, подтверждающих позицию заявителя);
- юридической грамотности;
- соответствия профилю работы Уполномоченного, в том числе проверка на то, что спор не является частным (корпоративным) спором между хозяйствующими субъектами;
- наличия/отсутствия решений Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей и/или Уполномоченного в субъекте РФ по данному заявителю, другим участникам конфликта, по данному обращению;
- истечения срока давности обращения (3 года);
- исчерпания заявителем возможности судебного оспаривания решений.

На этапе первичной правовой экспертизы целесообразно предусмотреть проверку субъекта жалобы:

- по базе деловой репутации (например, СПАРК Интерфакс – www.spark.interfax.ru),
- по банку данных исполнительных производств на официальном сайте ФССП России (www.fssprus.ru).

По результатам первичной правовой экспертизы принимается: либо решение об отказе в принятии к рассмотрению обращения по существу, либо о принятии обращения к рассмотрению по существу.

Решение общественной приемной об отказе в принятии к рассмотрению обращения по существу оформляется докладной запиской на имя Уполномоченного с обоснованным заключением. После подтверждения Уполномоченным принятого решения направляется письмо заявителю. В случае не согласования Уполномоченным в отказе в принятии к рассмотрению обращения по существу, общественная приемная продолжает рассмотрение обращения.

Процедура принятия обращения к рассмотрению по существу осуществляется общественной приемной в течение 5 рабочих дней. Результатом этого этапа должна быть подготовка первичного правового заключения, составленного по стандартизированной форме, которое докладывается Уполномоченному и после принятия им решения о рассмотрении дела сообщается заявителю.

В случае принятия обращения к рассмотрению по существу на этапе первичной правовой экспертизы осуществляется *диспетчеризация*, которая заключается в осуществлении следующих действий:

- классификация жалобы;
- оценка характера преследования предпринимателя (уголовное/административное, до судебного решения/после судебного решения);
- определение тематического направления (направлений) рассмотрения дела;
- определение степени «важности» (срочности) рассмотрения дела;
- переадресация в общественный совет при Высшем должностном лице субъекта РФ;
- переадресация в другой орган власти.

С целью эффективной диспетчеризации поступающих жалоб их целесообразно классифицировать следующим образом:

1. Уголовные преследования.
2. Административное преследование:
 - 2.1. Нарушения при проведении проверок;
 - 2.2. Нарушения при оказании государственных услуг;
 - 2.3. Нарушения при размещении заказа на поставку товаров, работ, услуг, для государственных и муниципальных нужд;
 - 2.4. Жалобы на рейдерство и коррупцию в органах власти;
 - 2.5. Жалобы на действия субъектов естественных монополий;
 - 2.6. Жалобы на действия органов власти при распоряжении имуществом.
3. Несовершенство законодательства:
 - 3.1. Пробелы правового регулирования;
 - 3.2. Неэффективное регулирование;
 - 3.3. Противозаконные акты.

Материалы обращения, принятого к рассмотрению по существу, направляются в Аппарат Уполномоченного.

Не реже одного раза в месяц общественные приемные представляют письменный отчет за подписью руководителя и направляют его Уполномоченному. Отчет должен содержать данные о количестве обращений, систематизированных по

темам, оказании помощи заявителям и иной деятельности в рамках реализации общественной приемной своих целей и задач.

4 Организация деятельности общественной приемной

4.1. Общественную приемную возглавляет руководитель, назначаемый и освобождаемый приказом Уполномоченного. Руководитель общественной приемной работает на безвозмездной основе.

4.2. Руководитель осуществляет текущее руководство общественной приемной и несет ответственность за организацию работы общественной приемной, подбор расстановку и обучение сотрудников.

4.3. Сотрудники общественной приемной не вправе использовать свое общественное положение в интересах партий, общественных и религиозных объединений, делать публичные заявления от имени Уполномоченного.

4.4. Личный прием заявителей ведется в помещении общественной приемной. Адрес, телефон и график работы общественной приемной публикуются на интернет-сайте Уполномоченного и в региональных СМИ.

4.5. Сотрудники общественной приемной (консультанты, эксперты) работают на безвозмездной или возмездной основе (при наличии внебюджетных источников).

4.6. К работе в общественных приемных могут привлекаться юристы, экономисты и другие специалисты для оказания консультационных услуг на безвозмездной основе.

4.7. Прием в общественных приемных могут осуществлять сотрудники Аппарата Уполномоченного.

4.8. На базе общественных приемных, по решению Уполномоченного, возможно создание условий для осуществления медиативных процедур.

Сотрудники соответствующей общественной приемной информируют предпринимателей о возможностях медиации: размещение контактной информации о профессиональных медиаторах, о методах, возможностях и формах медиации как внесудебного урегулирования конфликтных ситуации.

4.9. Общественная приемная прекращает свою деятельность по решению Уполномоченного.

5 Требование к помещениям общественных приемных

Уполномоченного

5.1. Помещения общественных приемных должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

5.2. Помещения общественных приемных целесообразно оборудовать противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

5.3. Общественные приемные рекомендуется размещать в зданиях, прилегающие территории которых оборудованы местами для парковки автотранспортных средств. Вход в здание рекомендуется оборудовать пандусом и проходом, позволяющие обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих инвалидные кресла-коляски.

5.4. Вход в помещения общественных приемных оборудуется информационной вывеской, содержащей полное наименование общественной приемной - «Общественная приемная по _____ (муниципальный район/городской округ) Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике», а также информацию о режиме его работы.

5.5. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые имеют места для ожидания, информирования и приема граждан.

5.6. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов.

5.7. Места ожидания должны быть обеспечены стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

5.8. В местах для ожидания на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации граждан.

5.9. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры,

буклеты) по вопросам работы института Уполномоченных по защите прав предпринимателей.

5.10. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

визуальной, текстовой информацией, размещаемой на обновляемых информационных стендах;

стульями, столами (стойками), бланками заявлений и письменными принадлежностями.

5.11. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Они могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки, образцы заполнения форм бланков, типовые формы документов, номера телефонов и официальный сайт Аппарата Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике, официальный сайт Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей сети Интернет: <http://ombudsmanbiz.ru>.

5.12. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

5.13. Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

5.14. Помещение для приема граждан оборудуется информационной табличкой с указанием:

- «Общественная приемная по _____ (муниципальный район/городской округ) Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике»;

- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием;

5.15. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством.

5.16. Места для приема граждан оборудуются стульями и столами для

возможности оформления документов.

5.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более граждан одним специалистом не допускаются.

5.18. График работы общественной приемной:

понедельник - четверг с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин., пятница и в предпраздничные дни - с 8 ч. 30 мин. до 16 ч. 30 мин.

Обеденный перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. Выходные дни - суббота, воскресенье.

Допускается утверждение иного графика работы общественной приемной по результату рассмотрения докладной записки руководителя общественной приемной на имя Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Удмуртской Республике.

5.19. В общественной приемной организуется бесплатный туалет для посетителей.

6 Финансирование деятельности общественной приемной

Работа общественной приемной может финансироваться за счет следующих источников:

- внебюджетных;
- средств бюджета субъекта РФ;
- средств федерального бюджета РФ.

7 **Форма обращения**

Уполномоченному по защите
прав предпринимателей в Удмуртской
Республике
А.А. Прасолову

от _____

адрес: _____

e-mail: _____

тел.: _____

ОБРАЩЕНИЕ

Дата _____ Подпись _____ Расшифровка подписи