Утверждено
распоряжением
Уполномоченного
по правам человека
в Нижегородской области
от 14 января 2020 г. № 3

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН УПОЛНОМОЧЕННЫМ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области (далее – Уполномоченный) обращений граждан, порядок контроля за подготовкой ответов на обращения, а также порядок организации личного приема граждан Уполномоченным.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со ст. 33, 72 и 76 Конституции Российской Федерации, требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Закона Нижегородской области от 9 января 2004 года № 3-З «Об Уполномоченном по правам человека в Нижегородской области».

1.3. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – граждане, заявители), права которых нарушены на территории Нижегородской области, а также в целях содействия восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, вправе обратиться к Уполномоченному.

1.4. Уполномоченный в пределах своей компетенции обеспечивает проведение личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших к Уполномоченному в письменной форме, телеграммой, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством срок.

1.5. Уполномоченный рассматривает обращения и жалобы на решения или действия (бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих деятельность на территории Нижегородской области, а также их должностных лиц, государственных и муниципальных служащих, органов управления иных организаций, если ранее заявитель обжаловал эти решения или действия (бездействие) в судебном либо административном порядке, но не согласен с решением, принятым по его жалобе.

1.6. Подача обращения к Уполномоченному не является препятствием для обращения заявителя к Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации, а также в межгосударственные органы по защите прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

1.7. Гражданин также имеет право обратиться за консультацией по телефону в отделы аппарата Уполномоченного, при этом письменный ответ гражданину не дается, звонок фиксируется в соответствующем журнале.

1.8. При личном общении с заявителями и подготовке ответов на письменные обращения Уполномоченный и государственные гражданские служащие аппарата Уполномоченного обязаны соблюдать Типовой Кодекс этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации, нормы Международного кодекса поведения государственных должностных лиц, Кодекс служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области, нормы и правила антикоррупционного поведения, нормы служебной, профессиональной этики, правила делового поведения, а также исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов государственной власти и государственных служащих.

1.9. Местонахождение Уполномоченного: 603082, г. Нижний Новгород, территория Кремль, корпус 2

График работы Уполномоченного:

понедельник – четверг : 9.00 – 18.00;

пятница: 9.00 – 17.00;

перерыв на обед: 13.00 – 13.48;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Контактный телефон/факс: 8(831)411-87-81.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): http://www.upchnn.ru/.

Сведения о местонахождении Уполномоченного почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Уполномоченного, сайтах Законодательного Собрания и Правительства Нижегородской области, а также в иных публичных местах, доступных для граждан.

1.10. Порядок приема, регистрации, учета обращений, оформления, размножения, формирования в дела, систематизации и хранения, архивации, утилизации, отправки ответов заявителям – устанавливается Инструкцией по делопроизводству в аппарате Уполномоченного, иными организационно-распорядительными документами Уполномоченного.

1.11. При привлечении в установленном порядке общественных помощников Уполномоченного к вопросам приема и рассмотрения обращений граждан, на них распространяются требования Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Закона Нижегородской области от 9 января 2004 года № 3-З «Об Уполномоченном по правам человека в Нижегородской области».

1.12. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Уполномоченного, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте Уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): http://www.upchnn.ru/ (далее - Сайт);

на информационном стенде Уполномоченного.

На информационном стенде Уполномоченного размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

справочная информация о должностных лицах – Ф.И.О. Уполномоченного по правам человека в Нижегородской области и государственных гражданских служащих аппарата Уполномоченного, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

месторасположение, режим работы, номера телефонов Уполномоченного.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление.

1.5. Граждане могут направить Уполномоченному:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603082, г. Нижний Новгород, территория Кремль, корпус 2;

- письменное обращение по факсу: 8(831)411-87-81;

- обращение в форме электронного документа. Для обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся

частной жизни заявителя, и его персональных данных, обращение в форме электронного документа осуществляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на информационном ресурсе официального сайта Уполномоченного в сети Интернет (http://www.upchnn.ru).

О фактах коррупционных проявлений в системе образования гражданин может сообщить по телефону 8(831) 411-89-57.

Аппарат Уполномоченного обеспечивает организационное, информационное и методическое сопровождение общественных помощников Уполномоченного при работе по приему и рассмотрению обращений граждан.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Прием обращений граждан

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются отделом организационно - правового и материального обеспечения аппарата Уполномоченного (далее - Отдел), который ведет централизованное делопроизводство и организует работу в Системе автоматизированного документооборота (далее – САД).

В отделе определяется должностное лицо, ответственное за прием обращений.

2.1.2. Обращение может быть подано в письменной форме, телеграммой или факсимильной связью, а также в форме электронного документа.

2.1.3. Обращение может быть подано заявителем лично, либо его законным представителем при наличии оформленной в установленном порядке доверенности на представление интересов гражданина.

2.1.4. Обращения могут подаваться негосударственными организациями, уставной целью которых является защита прав человека, при условии согласия на это лица, права, свободы и законные интересы которого были нарушены.

2.1.5. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными.

2.1.6. При поступлении письменного обращения должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие в аппарат Уполномоченного (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов

(разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, ответственное за прием обращений, проверяет правильность адресования и осуществляет его регистрацию;

- осуществляет регистрацию обращений в САД;

- проводит проверку наличия в архиве дел Уполномоченного предыдущих обращений гражданина и выдает под роспись в Журнале использования дел по обращениям граждан, соответствующего дела исполнителю обращения;

- формирует по запросу Уполномоченного на основе сведений САД отчеты, выборку сведений и информации о поступивших, рассматриваемых и рассмотренных обращениях граждан.

2.1.7. Гражданин вправе получить у должностного лица, ответственного за прием обращений, устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

В случае обращения гражданина по сути поставленных в обращении вопросов, должностное лицо – исполнитель обращения предоставляет ему необходимую информацию о ходе рассмотрения обращения.

2.1.8. Все поступающие к Уполномоченному обращения граждан подлежат обязательной регистрации в САД в течение 3 (трех) дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.9. После приема и регистрации обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется должностным лицом, ответственным за прием обращений, Уполномоченному на резолюцию в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.1.10. В установленных Положением об аппарате Уполномоченного случаях, по поручению Уполномоченного наложение резолюций на обращения и контроль за их исполнением может осуществляться заместителем Уполномоченного или руководителем аппарата Уполномоченного.

2.1.11. После наложения Уполномоченным резолюции и определения исполнителя обращения, должностное лицо, ответственное за прием обращений, дополняет сведения в САД и предает обращение с указаниями Уполномоченного по исполнению (резолюциями) исполнителю.

2.1.12. Подлинник обращения направляется в отдел или исполнителю, ответственному за конечное исполнение документа. При определении нескольких исполнителей, ответственный исполнитель в резолюции значится первым. Остальные исполнители получают копии обращения.

2.1.13. Перераспределение обращений и документов между отделами аппарата Уполномоченного осуществляется строго по резолюции Уполномоченного через Отдел путем внесения изменений в САД.

2.1.14. Если обращение получено в форме электронного документа, оно направляется Уполномоченному и, в дальнейшем, направляется исполнителю обращения на бумажном носителе для работы.

2.2. Рассмотрение принятых от граждан обращений

2.2.1. Обращение, поступившее к Уполномоченному в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование государственного органа – Уполномоченного по правам человека в Нижегородской области, либо фамилию, имя, отчество Уполномоченного.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, в том числе суть решений или действий (бездействия), нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе копии решений, принятых по его вопросу.

Обращение гражданина, поступившее к Уполномоченному в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.3. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 (тридцати)

дней со дня регистрации.

2.2.4. Уполномоченный вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, в том числе «Незамедлительно», «Срочно» и «Оперативно», если этого требует служебная необходимость.

2.2.4.1. Поручения (указания) Уполномоченного, содержащие в тексте указание «Срочно», исполняются в трехдневный срок.

2.2.4.2. Поручения (указания) Уполномоченного, содержащие в тексте указание «Оперативно», исполняются в десятидневный срок.

2.2.4.3. Сроки исполнения поручений с пометками «Незамедлительно», «Срочно» и «Оперативно» не продлеваются.

2.2.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления соответствующих запросов, Уполномоченный вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Служебная записка о продлении сроков оформляется и подписывается исполнителем не позднее, чем за 3 (три) дня до истечения контрольного срока, на нее накладывается виза Уполномоченного, разрешающая продление.

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

При направлении обращений на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления, в случае необходимости, у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

2.2.7. Решение об оставлении обращения без ответа по существу принимается Уполномоченным на основании служебной записки должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения. Служебная записка об оставлении обращения без ответа оформляется и подписывается исполнителем, на нее накладывается виза Уполномоченного, разрешающая оставление обращения без ответа.

2.2.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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.

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Уполномоченного, а также членов его семьи. В этом случае Уполномоченный вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

- текст обращения не поддается прочтению. При этом о невозможности его рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- ответ по обращению не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается о недопустимости разглашения указанных сведений.

- по своему содержанию обращение лишено смысла и логики, при наличии решения суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического заболевания.

- обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. По таким обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные. По таким обращениям, содержащим телефон заявителя, исполнитель может позвонить заявителю, задать соответствующие вопросы и уточнить недостающую информацию.

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

2.2.9. Если в 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, Уполномоченный на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Уполномоченному. О данном решении

уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она прекращена, устранены и в обращении указаны новые факты, подтверждающие нарушение прав и законных интересов граждан.

Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам не считаются повторными, каждое из них регистрируется отдельно и на каждое такое обращение дается ответ по существу.

2.2.10. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Уполномоченного, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, запросы с приложением копии обращения направляются в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При этом Уполномоченный по ходатайству должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, копии обращения направляются параллельно всем компетентным органам и должностным лицам.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, Уполномоченный может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

2.2.12. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение

содержащихся в нем персональных данных заявителя, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.14. Жалобы на действия судей и судов могут быть приняты к рассмотрению Уполномоченным только в случаях нарушения прав человека в процессе судопроизводства либо отказа судом в приеме жалобы на действия и решения органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц, нарушающие права, свободы и законные интересы человека и гражданина.

2.2.15. Уполномоченный обязан провести работу по вопросу о нарушении прав, свобод и законных интересов человека и гражданина по обращению только в том случае, если у заявителя нет иных правовых средств защиты либо все иные правовые средства не дали результатов. В иных случаях Уполномоченный обязан дать заявителю необходимые разъяснения и указать меры, которые тот может предпринять для защиты своих прав и охраняемых законом интересов.

2.2.16. Уполномоченный в срок не позднее 7 (семи) дней вправе передать обращение гражданина по подведомственности должностному лицу или органу, компетентному в ее разрешении. К обращению может быть приложено мнение Уполномоченного по существу дела.

2.2.17. В случае необходимости Уполномоченный может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

2.2.18. При рассмотрении обращения гражданина Уполномоченный вправе сформировать рабочую группу по согласованию и с участием представителей соответствующих органов и организаций.

2.2.19. Проект ответа на обращение предоставляется исполнителем на подпись Уполномоченному не позднее чем за 3(три) дня до окончания контрольного срока исполнения. При возвращении Уполномоченным проекта ответа на доработку исполнителю устанавливается конкретный срок исполнения, не превышающий 3(трех) дней.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения Уполномоченным поступивших обращений граждан, они передаются должностным лицом, ответственным за прием обращений, на исполнение в отделы аппарата Уполномоченного согласно резолюции Уполномоченного.

В отделах Аппарата согласно резолюции начальников отделов аппарата Уполномоченного обращения закрепляются за конкретным должностным лицом, ответственным за подготовку ответа заявителю (далее – исполнитель обращения).

При этом начальниками отделов аппарата Уполномоченного в САД

вносятся данные об исполнителе обращения.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующий отдел аппарата Уполномоченного, в течение 7 (семи) дней исполнителем обращения должно быть предложено Уполномоченному одно из следующих решений:

1) принять к рассмотрению;

2) разъяснить заявителю порядок юридической защиты своих прав, свобод и законных интересов;

3) отказать в принятии к рассмотрению и возвратить заявителю без регистрации при наличии оснований, установленных 2.2.8. настоящего Положения, с извещением об этом заявителя с указанием причины отказа;

4) направить обращение на рассмотрение органу государственной власти, органу местного самоуправления или должностному лицу, органу управления иных организаций, к компетенции которого относится обращение. При этом к обращению может быть приложено мнение Уполномоченного по существу дела;

5) приобщить к ранее поступившему обращению.

В случае если одно из решений не предложено Уполномоченному, и не согласовано соответствующей резолюцией, то обращение считается принятым к рассмотрению.

2.3.3. О решении, принятом по п.п. 3), 4) и 5) п.2.3.2. настоящего Положения Уполномоченный письменно извещает заявителя в срок не более 10 (десяти) дней со дня регистрации обращения.

2.3.4. О решении, принятом по п.п. 1) и 2) п. 2.3.2. настоящего Положения заявитель предварительно не извещается, рассмотрение, и подготовка разъяснений проходит в сроки, установленные для рассмотрения обращений граждан (не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации).

2.3.5. Если обращение принято к рассмотрению, то исполнитель обращения организует в рамках своих полномочий следующую работу:

1) направляет по данному обращению соответствующие запросы Уполномоченного в государственные органы, органы местного самоуправления, руководителям организаций и учреждений;

2) в установленном законодательством порядке готовит обращение Уполномоченного в суд за защитой нарушенных прав, свобод и законных интересов человека и гражданина;

3) готовит обращение Уполномоченного в компетентные органы с ходатайством о возбуждении в отношении виновного должностного лица, в решениях или действиях (бездействии) которого усматриваются нарушения прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, уголовного дела либо дела об административном правонарушении;

4) готовит ходатайство Уполномоченного о применении к виновному должностному лицу дисциплинарного взыскания;

5) готовит обращение Уполномоченного к компетентному лицу с

ходатайством о проверке вступившего в законную силу приговора, решения, определения, постановления суда;

6) готовит проведение рабочей группы по решению вопросов, поставленных в обращении;

7) проводит иные мероприятия по подготовке к решению вопросов, изложенных в принятом к рассмотрению обращении, в пользу заявителя.

2.3.6. Если обращение содержит жалобу на орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностное лицо, то о принятии жалобы к рассмотрению должен быть извещен орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностное лицо, действия или решения которого обжалуются. При рассмотрении такой жалобы Уполномоченный обязан предоставить органу государственной власти, органу местного самоуправления или должностному лицу, чьи решения или действия (бездействие) обжалуются, возможность дать свои объяснения по любым вопросам, подлежащим выяснению в процессе проверки, а также мотивировать свою позицию в целом.

2.3.7. В результате рассмотрения обращения гражданина должностным лицом, ответственным за рассмотрение данного обращения, должен быть подготовлен проект ответа, содержащий информацию о решении Уполномоченного по данному обращению:

1) о полном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

2) о частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

3) об отказе в удовлетворении обращения;

4) о разъяснении порядка юридической защиты своих прав, свобод и законных интересов;

5) о направлении обращения по подведомственности в установленные настоящим положением сроки;

6) об ином решении (выезде комиссии, прекращении переписки, др.)

2.3.8. Ответ на обращение оформляется на бланке Уполномоченного в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Уполномоченного и подписывается Уполномоченным. Техническая правильность оформления ответа проверяется должностным лицом, ответственным за прием обращений.

2.3.9. Исполнитель обращения, после подготовки проекта ответа заявителю, визирует проект лично и согласовывает его визой начальника соответствующего отдела аппарата Уполномоченного, при необходимости – с руководителем аппарата Уполномоченного.

2.3.10. Подготовленный проект ответа заявителю передается для подписания Уполномоченному либо начальником соответствующего отдела аппарата Уполномоченного либо через Отдел.

2.3.11. После подписания ответа Уполномоченным, исполнитель

обращения передает его в Отдел для регистрации ответа и его отправки.

2.3.12. Должностное лицо, ответственное за прием обращений, осуществляет проверку правильности технического оформления ответа, комплектности документа, соответствия количества экземпляров, а также приложений. Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителю обращения на доработку.

2.3.13. После исполнения обращения его исполнитель возвращает в архив дело по обращениям заявителя, о чем должностным лицом, ответственным за прием обращений, делается соответствующая отметка в Журнале использования дел по обращениям граждан.

2.3.14. Отправление ответа на обращение осуществляется после регистрации в САД и присвоения ему исходящего регистрационного номера.

Если письменный ответ не направляется, отметка о снятии обращения с контроля на основании завизированной Уполномоченным служебной записки (справки) исполнителя обращения вносится в САД.

2.3.15. Ответы на обращения подлежат отправке либо в день регистрации либо на следующий рабочий день после регистрации.

2.3.16. Зарегистрированный ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, через отделение почтовой связи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Подлинник ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из заявителей, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех заявителей при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных заявителей.

2.3.17. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.18. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.19. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и ходатайствует о возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину.

При необходимости Уполномоченный имеет право оставить в своем

распоряжении копии возвращаемых документов.

2.3.20. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов с использованием собственных технических средств, 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 законом тайну.

2.3.21. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания разрешения обращения, заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то дубликат приобщается к делу без дополнительной регистрации и направления повторного ответа.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений граждан

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в Отделе аппарата Уполномоченного в течение 5 (пяти) лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется техническая правильность оформления документов, правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.4.3. Нумерация дел, формируемых по обращениям граждан, должна соответствовать номерам регистрации в Системе автоматизированного документооборота .

2.4.4. Ответственным за формирование, хранение и работу с делами, формируемыми по обращениям граждан, является должностное лицо, ответственное за прием обращений.

2.4.5. Дела, формируемые по обращениям граждан, предоставляются для работы с ними исполнителям обращений под роспись в Журнале использования дел по обращениям граждан, с обязательным возвратом после исполнения обращения.

2.4.6. Контроль за порядком хранения дел осуществляет руководитель Отдела.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Уполномоченного, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Уполномоченного с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан организует Отдел при участии должностных

лиц отделов аппарата Уполномоченного.

3.3. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

Личный прием граждан, являющихся инвалидами, проводится в помещении, расположенном на первом этаже и имеющем беспрепятственный доступ. При проведении приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам.

3.4. В местах проведения личного приема граждан для их сведения размещаются тексты Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Закона Нижегородской области от 9 января 2004 года № 3-З «Об Уполномоченном по правам человека в Нижегородской области», иные информационно-справочные материалы.

3.5. Единым днем личного приема граждан Уполномоченным является среда.

Личный прием граждан осуществляется Уполномоченным еженедельно по средам в соответствии с утвержденным графиком часов приема в служебном кабинете «Приемная граждан Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области» по адресу: г. Нижний Новгород, Кремль, корп.2.

3.6. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и иных местах, доступных для заявителей.

3.7. Должностное лицо, ответственное за прием обращений граждан, осуществляет запись на личный прием к Уполномоченному граждан, обратившихся лично, письменно, по электронной почте, по телефону.

Учет записи граждан на личный прием к Уполномоченному осуществляется в Журнале учета записи граждан на личный прием к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области (далее – Журнал), форма которого установлена в Приложении 1 к настоящему Положению.

3.8. Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами адресам электронной почты или телефонам не позднее чем за 1 рабочий день до даты личного приема.

3.9. Должностное лицо, ответственное за прием обращений граждан,

организует личный прием граждан Уполномоченным, присутствует на нем, заполняет Карточку личного приема гражданина Уполномоченным (работниками аппарата по поручению Уполномоченного), форма которой установлена в Приложении 2 к настоящему Положению, для последующей регистрации и передачи исполнителям.

3.10. По решению Уполномоченного к участию в проведении им личного приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие аппарата Уполномоченного.

3.11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, подтверждающие нарушение его прав и поясняющие суть обращения.

3.12. Прием граждан осуществляется в порядке предварительной записи. Граждане, пришедшие на прием без предварительной записи, принимаются в порядке очередности.

3.13. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в случаях, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.14. Во время личного приема гражданин может устно изложить факты нарушения своих прав, свобод и законных интересов, либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.15. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.16. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Уполномоченного, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.17. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.18. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время

приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу в отделы аппарата Уполномоченного в соответствии с их компетенцией.

3.19. В случае необходимости Уполномоченный дает поручения должностным лицам соответствующих отделов аппарата Уполномоченного о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.20. По поручению Уполномоченного личный прием граждан могут проводить заместитель Уполномоченного, руководитель аппарата Уполномоченного, начальники и консультанты отделов аппарата Уполномоченного.

3.21. Личный прием граждан Уполномоченным может проходить по межведомственному принципу, то есть с участием руководителей (представителей) приглашенных органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и учреждений.

В свою очередь Уполномоченный имеет право принимать участие в личных приемах граждан руководителями иных органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и учреждений.

3.22. При необходимости и наличии соответствующих технических возможностей личные приемы граждан могут проходить в режиме видео-конференцсвязи.

4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа заявителю.

4.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправке ответа заявителю.

4.4. Один раз в две недели должностное лицо, ответственное за прием обращений граждан, информирует начальников отделов аппарата о приближении контрольных сроков рассмотрения обращений граждан.

4.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется начальниками отделов аппарата Уполномоченного, а также непосредственно исполнителями обращений на основании сведений, содержащихся в САД.

4.6. Информацию о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан обобщает и предоставляет Уполномоченному один раз в две недели начальник Отдела на основании анализа данныхСАД, начальников отделов аппарата Уполномоченного и должностного лица, ответственного за прием обращений граждан.

4.7. Снятие обращения с контроля осуществляет должностное лицо, ответственное за прием обращений граждан.

4.8. Контроль Уполномоченным за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой начальниками отделов аппарата Уполномоченного и руководителем аппарата Уполномоченного.

4.9. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или отделу аппарата Уполномоченного не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.10. По результатам рассмотрения обращений, обобщения, изучения и анализа содержания поступающих обращений, Уполномоченный принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в соответствии с Законом Нижегородской области от 9 января 2004 г. № 3-З «Об Уполномоченном по правам человека в Нижегородской области».

4.11. Итоги работы Уполномоченного по обращениям граждан подводятся в каждом отделе и в целом по аппарату Уполномоченного в форме ежеквартального и годового отчетов по форме, утверждаемой Уполномоченным, в том числе в соответствии с шифрами обращений, установленными в Приложении 3 к данному Порядку.

Для подготовки отдельных видов отчетности при необходимости может быть использован Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций", утвержденный распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 N 104.

4.12. Работники аппарата Уполномоченного по поручению Уполномоченного осуществляют сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним решениям. Начальники отделов аппарата Уполномоченного один раз в квартал либо по запросу Уполномоченного формируют соответствующие отчеты по установленной форме.

4.13. Итоги работы Уполномоченного по обращениям граждан отражаются в ежегодном докладе Уполномоченного Законодательному Собранию Нижегородской области.

4.14. Итоги работы государственных гражданских служащих аппарата Уполномоченного с обращениями граждан учитываются для определения результативности и эффективности их работы при оценке профессионального уровня служащего во время проведения аттестации, квалификационного испытания, а также при принятии Уполномоченным решения о поощрении служащего, установлении соответствующих надбавок и применении дисциплинарных взысканий.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области

Журнал учета записи граждан на личный прием
к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области

№	ФИО	Адрес, телефон	Дата личного приема	Краткое содержание вопроса	Результат, данные поручения

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области

Тема обращения, шифр_____ _____	Порядковый номер _____
	Прием проводил_____ (ФИО, должность)
Район, город_____	Дата приема «___»_____20_____

Карточка личного приема гражданина
Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области
(работниками аппарата по поручению Уполномоченного
по правам человека в Нижегородской области)

ФИО _____

Место работы, должность, иное социальное положение_____
_____

Адрес для ответа, телефон_____
_____

Отметка о принятии письменного обращения_____

Содержание устного обращения гражданина на личном приеме:
_____
_____

Содержание устного ответа на личном приеме:
_____
_____

Поручение Уполномоченного по подготовке письменного ответа:
_____
_____

Личное согласие заявителя на обработку персональных данных:
_____

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
Уполномоченным по правам человека в Нижегородской области

Шифры обращений граждан к Уполномоченному по правам человека в Нижегородской области

Шифр	Право
Личные права	
ДОСТ	Право на жизнь, достоинство, неприкосновенность
МИГР	Право на гражданство, обеспечение миграционных прав, право на свободное перемещение
СВОБ	Право на определение национальной принадлежности, свободы вероисповедания, свободы мысли и слова, права на информацию и др.
Экономические права	
СОБСТВ	Право на собственность, в том числе подразделения внутри основного шифра: **НАСЛЕД –** наследственные права **КРЕДИТ** – кредитные обязательства **СТРАХОВ** – право на получение страховых выплат
ЗЕМЛЯ	Право на землю
ГРАД	Права в градостроительстве
ПРЕДПР	Право на занятие предпринимательской деятельностью
ТРУД	Право на труд
ПОТРЕБ	Защита прав потребителей услуг
Социальные права	
СЕМЬЯ	Защита семьи, материнства и детства
ЖИЛЬЕ	Право на жилище
СОЦ	Право на социальное обеспечение, в том числе подразделения внутри основного шифра: **ПЕНС** – пенсионное обеспечение **ФСС** – пособия соцстрахования **МИНСОЦПОЛ** – меры соцподдержки из бюджета (региональные и федеральные выплаты), социальные услуги **ЮРПОМОЩЬ –** бесплатная юридическая помощь
МЕД	Право на медицинское обслуживание
ЖКХ	Право на надлежащее жилищно-коммунальное обслуживание
ОКРСРЕД	Право на благоприятную окружающую среду
БЛАГОУСТР	Благоустройство
Культурные права	
ОБРАЗОВ	Право на образование
ТВОРЧ	Право на пользование родным языком, право на свободу

	творчества. Преподавания, участия в культурной жизни
Политические права	
ИЗБ	Избирательные права
СЛУЖБА	Право на доступ к государственной службе и осуществление местного самоуправления
МИТИНГ	Право на объединение, проведение публичных мероприятий
ОБРАЩ	Право на обращение в органы власти
Права в судебной и правоохранительной деятельности	
ПРАВООХР	Права в деятельности правоохранительных органов, в том числе подразделения внутри основного шифра: **ОВД** **СУСК** **ПРОК** **ПЫТКИ** **ВОЕН**
УПК	Права по уголовным делам и делам об административных правонарушениях, в том числе подразделения внутри основного шифра: **ПОТЕРП** **СЛЕД** **СУД** **КОАП**
ГПК	Права по гражданскому и административному производству, в том числе подразделения внутри основного шифра: **ВОЛОКИТА** **ФССП** **БАНКРОТ**
МЛС	Права в местах принудительного содержания, в том числе подразделения внутри основного шифра: **ИВС,СПЗ, ЭТАП** **СИЗО** **ИУ** **УВСИГ** **УДО** **МЕД** **ШИЗО** **СПРАВ**