

**Утверждено приказом  
Уполномоченного по правам  
человека в Республике Крым  
от «18» марта 2015 г.  
№ 6**

**Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном органе  
«Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий порядок рассмотрения в аппарате Уполномоченного по правам человека в Республике Крым (далее – аппарат) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий при их рассмотрении.

Все что не предусмотрено данным Порядком регулируется действующим законодательством.

2. Порядок основан на положениях:

- Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 г;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закона Республики Крым от 02.07.2014 № 25-ЗРК «Об Уполномоченном по правам человека в Республике Крым»;
- Положения о аппарате Уполномоченного по правам человека в Республике Крым, утвержденного приказом Уполномоченного по правам человека в Республике Крым от 30.07.2014 № 1;
- Инструкции о ведении делопроизводства по обращениям, предложениям, заявлениям и жалобам граждан государственного органа «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат», утвержденной приказом Уполномоченного по правам человека в Республике Крым от 18.03.2015 г., №6;
- Должностных регламентов сотрудников аппарата, утвержденных Уполномоченным по правам человека в Республике Крым.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется сотрудниками аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Крым (далее – сотрудниками аппарата).

4. При рассмотрении обращений граждан, сотрудниками аппарата осуществляется взаимодействие с:

- территориальными службами федеральных органов государственной власти;
- органами государственной власти Республики Крым;
- органами местного самоуправления;
- общественными организациями и объединениями;
- Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации,
- Уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации,
- межгосударственными органами по защите прав и свобод человека.

5. В аппарате рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы (далее — обращения) граждан Российской Федерации, а также находящихся на

территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, поступающие в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема, в письменной форме, а также в форме электронного документа.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях аппарата, посредством размещения информации на Интернет-сайтах, в средствах массовой информации.

7. **Место нахождения аппарата:** 295000, г. Симферополь, ул. Набережная, 28.

**Почтовый адрес для направления заявлений и обращений:** 295000, г. Симферополь, ул. Набережная, 28, Государственный орган «Уполномоченный по правам человека в Республике Крым и его аппарат».

**Адрес официального сайта Уполномоченного по правам человека в Республике Крым:** <http://ombudsman.rk.gov.ru/>.

**Электронный адрес для направления обращений:** [upchvrk@mail.ru](mailto:upchvrk@mail.ru).

### **График работы аппарата:**

Понедельник 09.00 – 18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Вторник 09.00 –18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Среда 09.00 –18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Четверг 09.00 –18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Пятница 09.00 –18.00 (перерыв 13.00-14.00)

Суббота Выходной день

Воскресенье Выходной день

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещена на страницах сайта Уполномоченного по правам человека в Республике Крым на официальном Портале правительства Республики Крым.

**Телефон для справок:** (3652) 60-17-04.

**Факс:** (3652) 60-11-42.

8. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан может осуществляться:

- в устной форме (на личном приеме);
- в письменной форме, в том числе по электронной почте;
- по телефону.

9. На стендах в помещениях, раздаточном материале (памятках, брошюрах), на сайте Уполномоченного, на официальных сайтах органов власти размещается следующая информация:

- режим работы органа;

- адрес Интернет-страницы Уполномоченного на официальном Портале правительства Республики Крым;
- номер телефона и адрес электронной почты;
- порядок обращения к Уполномоченному;
- образец жалобы.

10. Консультации, а также предоставление сотрудниками аппарата форм документов осуществляется безвозмездно.

11. Места для информирования заявителей оборудуются стульями и столами для возможного оформления документов.

12. Личный прием граждан осуществляется в служебных кабинетах сотрудников аппарата Уполномоченного согласно графика приема.

### **Сроки рассмотрения обращений граждан**

13. Началом срока рассмотрения обращений, считается день регистрации обращения. Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа с изложением принятого решения по обращению.

14. Проверка доводов жалобы, принятой к рассмотрению, должна быть завершена, и дан ответ заявителю, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации. В десятидневный срок со дня регистрации обращения заявитель уведомляется о способе рассмотрения его обращения, избранным Уполномоченным.

15. В исключительных случаях, определенных Уполномоченным, а также в случае задержки запрашиваемых документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, необходимых для рассмотрения обращения, Уполномоченный вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

16. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Уведомление должно быть направлено в письменной форме, если указан почтовый адрес или в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## **Информация о перечне документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

19. Обращение может быть подано заявителем лично, через его представителя или направлено по почте, в т.ч. электронной.

20. К обращению, поступившему в аппарат в форме электронного документа гражданин прилагает необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

21. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии);
- адрес места жительства (места пребывания) заявителя;
- адрес и наименование органа, организации, фамилию, имя, отчество и должностное положение лица, чьи решения и действия (бездействие) обжалуются;
- изложение существа решений или действий (бездействия), нарушивших или нарушающих, по мнению заявителя, его права и свободы;
- личную подпись и дату.
- К нему должны быть приложены копии решений, принятых по его жалобе, рассмотренной в судебном или административном порядке.

Обращения, адресованные Уполномоченному заявителями, находящимися в местах принудительного содержания, направляются ему администрацией указанных мест с соблюдением условий, установленных соответствующими федеральными законами.

22. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

23. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина являются следующие случаи:

- поступившее обращение не содержит существа конкретных предложений, заявлений, ходатайств или жалоб, относящихся к компетенции Уполномоченного.
- заявителем не приложены копии решений, принятых по его жалобе, рассмотренной в судебном или административном порядке;

В перечисленных случаях письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 10 дней со дня ее получения.

24. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

25. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Уполномоченный вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Уполномоченный вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

27. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

28. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Уполномоченного

### **Порядок проведения личного приема граждан**

29. Консультирование граждан о порядке рассмотрения обращений проводится в рабочее время. Обеспечиваются личные консультации, письменные консультации и консультации по телефону.

Часы личного приема руководством и сотрудниками аппарата:

- понедельник: 14.00 – 16.00;
- вторник: 11.00 – 13.00;
- среда: 14.00 – 16.00;
- четверг: 11.00 – 13.00;

Иногородние лица, обратившиеся не в часы личного приема, принимаются сотрудниками аппарата согласно графику работы аппарата.

30. Заявители должны обладать информацией о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, которые с ними работают.

31. На личном приеме сотрудниками аппарата гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

32. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Индивидуальное устное консультирование обратившегося осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

Обращения граждан, полученные на личном приеме, регистрируются в Журнале учета посетителей.

По вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию Уполномоченного, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

33. При устном обращении заинтересованных лиц (по телефону или лично) сотрудники, осуществляющие прием и консультирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать). Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

34. Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения сотрудниками аппарата, и настаивает на необходимости личного приема Уполномоченным сотрудник аппарата делает краткую аннотацию просьбы заявителя, для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично Уполномоченным, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

35. При необходимости, прием граждан может быть организован в органах местного самоуправления, государственной власти Республики Крым, муниципальных учреждениях, а также с выездом в города и районы Республики. В исправительных учреждениях уголовно-исполнительной системы прием граждан организуется в соответствии с действующим законодательством, с обязательным соблюдением всех требований администрации учреждения, касающейся безопасности.

### **III. Последовательность действий при рассмотрении обращений граждан**

36. Рассмотрение обращений является обязанностью Уполномоченного и сотрудников аппарата. Сотрудники несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и соблюдению сроков.

- Все поступившие письменные обращения учитываются и регистрируются в день их поступления, в Журнале учета обращений физических лиц.
- Каждому обращению присваивается регистрационный номер, с указанием литеры, соответствующей начальной букве фамилии автора заявления.
- В каждом новом календарном году нумерация вновь поступающих обращений начинается с первого номера.
- Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, если истек месячный срок с момента поступления предыдущего обращения.
- Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от общего делопроизводства. При этом на каждую жалобу, принятую к рассмотрению, заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка со всеми материалами проверки.

37. Получив обращение, оно регистрируется и по нему принимается одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению;
- дать заявителю необходимые разъяснения и указать ему правовые средства, которые тот может использовать для защиты своих прав и свобод;

- направить органу государственной власти, иному государственному органу, органу местного самоуправления, коммерческой организации, должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение по существу;
- отказать в принятии к рассмотрению, при этом отказ в принятии к рассмотрению должен быть письменно мотивирован.

38. Поступившие обращения передаются Уполномоченному или заместителю руководителя аппарата для принятия по ним решения.

39. При предварительном рассмотрении обращения Уполномоченным или заместителем руководителя аппарата определяется их дальнейшее направление, даются необходимые письменные указания (резолуции), устанавливаются конкретные исполнители и сроки рассмотрения.

40. Ведущий специалист аппарата вносит в Журнале учета обращений физических лиц информацию по обращению.

41. Исполнитель, осуществляет непосредственное рассмотрение, изучение и проверку поступившего обращения, и о результатах со своими выводами, предложениями, необходимыми материалами и проектами решений, докладывает об этом Уполномоченному, не позднее пятидневного срока, со дня регистрации обращения.

42. Исполнители при рассмотрении обращений обязаны:

- в указанные сроки подготовить проект решения и все материалы, необходимые для исполнения решения; проект решения и материалы должны содержать ссылки на действующее законодательство, быть мотивированными, правильно оформленными;
- полно и всесторонне разбираться в существе обращения, в случае необходимости, истребовать дополнительно необходимые документы, выезжать на места (с согласованием сроков с Уполномоченным и обязательным представлением письменного отчета о результатах выезда) для проверки, указанных в обращении фактов, принимать другие меры, с целью объективного рассмотрения поступившего обращения;
- сообщать заявителям о принятом решении и о результатах рассмотрения обращения за своей подписью (по согласованию с Уполномоченным) в установленные сроки;
- вносить в учетно-регистрационную карточку полные сведения о результатах рассмотрения и проверки.

43. Приняв жалобу к рассмотрению, Уполномоченный вправе обратиться к соответствующим органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления, коммерческим организациям, должностным лицам за содействием в проведении проверки обстоятельств, подлежащих выяснению.

44. Проверка жалобы не может быть поручена органу государственной власти, иному государственному органу, органу местного самоуправления, коммерческой организации, должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

45. При рассмотрении жалобы Уполномоченный предоставляет органу государственной власти, иному государственному органу, органу местного самоуправления, коммерческой организации, должностным лицам, чьи решения или действия (бездействие) обжалуются, возможность дать свои объяснения по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы.

46. Заявитель вправе ознакомиться с указанными объяснениями.

47. В тех случаях, когда для рассмотрения и проверки жалобы необходимо затребование материалов, объяснений должностных лиц или принятие других мер, сроки могут быть продлены Уполномоченным, при представлении исполнителем письменной служебной записки о необходимости продления сроков. При этом, должны быть указаны причина

необходимости продления, и меры, предпринятые для выяснения причин непредставления материалов и документов. О продлении сроков заявитель извещается.

48. Ответ заявителю готовится на соответствующем бланке.

49. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо).

50. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Уполномоченным, либо по его поручению исполнителем.

51. Уведомление о направлении жалобы органу государственной власти, иному государственному органу, органу местного самоуправления, коммерческой организации, должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу, подписывается Уполномоченным.

52. До принятия Уполномоченным решения по результатам рассмотрения жалобы полученные документы и материалы разглашению не подлежат. Уполномоченный и сотрудники аппарата не вправе также разглашать ставшие им известными в ходе рассмотрения жалобы сведения о частной жизни заявителя и иных лиц без их письменного согласия.

53. В случае установления факта нарушения прав и свобод заявителя Уполномоченный вправе:

- направить органу государственной власти, иному государственному органу, органу местного самоуправления, коммерческой организации, должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых повлекли указанное нарушение, своё заключение, содержащее предложения по принятию мер, связанных с восстановлением нарушенных прав и свобод заявителя;
- обратиться в уполномоченные органы государственной власти, иные государственные органы, органы местного самоуправления с ходатайством о привлечении к дисциплинарной ответственности или о возбуждении административного производства в отношении должностных лиц, виновных в нарушении прав и свобод заявителя;
- обратиться к прокурору Республики Крым с просьбой:

54. Орган государственной власти, иной государственный орган, орган местного самоуправления, коммерческая организация, должностное лицо, получившие заключение Уполномоченного, содержащее его рекомендации, не позднее тридцати дней со дня получения письменно сообщают Уполномоченному о принятых мерах, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

55. Уполномоченный в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может опубликовать в печатных средствах массовой информации, одним из учредителей (соучредителей) которого являются органы государственной власти Республики Крым, заключение.

56. В случае, если в ходе рассмотрения жалобы будет установлено, что права и свободы заявителя нарушены решением или действиями (бездействием) органов государственной власти Российской Федерации или их должностных лиц, Уполномоченный информирует об этом Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

57. В случае, если в ходе рассмотрения жалобы будет установлено, что в действиях (бездействии) соответствующего должностного лица содержатся признаки преступления, Уполномоченный передаёт материалы соответственно прокурору, в орган предварительного следствия или орган дознания, о чём письменно информирует заявителя.

58. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены и разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, и заявителям даны ответы.

#### **IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

59. Уполномоченный осуществляет общий контроль за соблюдением установленного законодательством порядка рассмотрения обращений граждан.

60. Персональная ответственность за рассмотрение обращений граждан закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

61. Состояние исполнения поручений и эффективности контроля изучаются и анализируются, а итоги этой работы рассматриваются на служебном совещании еженедельно.

62. Если исполнение поручения задерживается, то непосредственный исполнитель обязан обратиться к лицу, давшему поручение, за разрешением на продление установленного срока не позднее, чем за два дня до его истечения.

63. Один раз в месяц осуществляется анализ обращений граждан и обобщение содержащейся в них информации, результаты которого используются для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию деятельности Уполномоченного.

64. Состояние работы с обращениями граждан отражаются в годовых докладах о деятельности Уполномоченного.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица и решения, принятого по результатам рассмотрения обращения**

65. Действия Уполномоченного могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.