****

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 30 декабря 2019 г. №38-р\_

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области**

В целях реализации Закона Калужской области от 25.02.2011 № 108-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Калужской области»:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области от 11.03.2012 № 16-р «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**О.В. Коробова**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность  | Фамилия, имя, отчество | Подпись | Дата |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата | Илюхин Д.Д. |  |  |
| Начальник отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы | Мелекесова Л.И. |  |  |

|  |
| --- |
| Приложение к распоряжению Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области от 30 декабря\_\_\_ 2019 г. №\_38-р |

 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в

аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области (далее - Положение) определяет единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), организацию личного приема граждан, порядок рассмотрения обращений в устной форме, а также порядок рассмотрения сообщений граждан, размещенных в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области и его аппарата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Рассмотрение обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.12.2018 № 501-ФЗ «Об уполномоченных по правам ребенка в Российской Федерации»;

- Уставом Калужской области;

- Законом Калужской области от 27.03.2008 № 419-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;

- Законом Калужской области от 25.02.2011 № 108-ОЗ «Об Уполномоченном по правам ребенка в Калужской области».

1.3. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение или разъяснение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

Ответ на электронное обращение может направляться как в письменном виде, так и в форме электронного сообщения.

1.4. Заявителями могут выступать граждане Российской Федерации и находящиеся на территории Калужской области иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе дети.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о месте нахождения и графике работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

Местонахождение аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области: г. Калуга, пер. Старичков, д. 2а, 248000;

График работы: понедельник-среда с 8-00 до 17-15, четверг с 8-00 до 20-15, пятница с 8-00 до 16-00; перерыв на обед с 13-00 до 14-00; суббота с 11-00 до 15-00, воскресенье – выходной.

 Сайт Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области: http//www.kalugapravo.ru.

Адрес электронной почты: deti@adm.kaluga.ru.

2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам рассмотрения обращений граждан.

Получение данной информации осуществляется:

непосредственно в здании аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет);

в виде устного информирования;

в виде письменного информирования;

на информационном стенде внутри здания аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

2.3. Сведения о графике (режиме) работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на интерактивном информационном портале органов власти Калужской области;

на официальном сайте Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационном стенде внутри здания аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

2.4. На информационном стенде в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

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

график приема граждан;

образцы оформления документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, и требования к ним;

настоящее Положение;

почтовые реквизиты и телефоны органов исполнительной власти Калужской области.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Срок регистрации письменного обращения гражданина в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области - три дня с момента поступления обращения. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация этого обращения может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5.2. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5.3. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, такое обращение в течение с 7 дней со дня регистрации в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, в том числе на основании служебной записки должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, письменно уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан.

Обращение гражданина не рассматривается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. При этом гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, сообщается, что его обращение не рассматривается в связи с невозможностью прочтения текста обращения.

Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, в том числе на основании служебной записки должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, вправе:

- оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, 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, при условии что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области или в его аппарат. О данном решении гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется.

2.7. Требования к месту, предназначенному для рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Помещения, в которых осуществляется рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение трудовой функции.

Рабочие места, на которых осуществляется рассмотрение обращений граждан, обеспечиваются доступом к сети Интернет, факсимильной связью, электронной почтой (e-mail), канцтоварами в количестве, достаточном для рассмотрения обращений граждан.

2.7.2. Места проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

2.7.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся граждан и оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационным стендом.

2.7.4. Должны быть созданы условия для парковки, беспрепятственного передвижения инвалидов в инвалидных колясках в здание аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, в том числе на личный прием.

2.7.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры приема и первичной обработки письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина к Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области или в его аппарат, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц.

3.1.2. Обращение может поступить по почте, электронной почте, фельдъегерской связью, передаваться по факсу, быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем.

3.1.3. Прием письменных обращений, доставленных непосредственно гражданином или его представителем, осуществляется Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области или должностными лицами отдела по защите прав и законных интересов ребенка аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

Прием письменных обращений граждан, поступающих в адрес Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области по почте, электронной почте, фельдъегерской связью, по факсу осуществляется должностными лицами отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, либо фамилию, имя, отчество должностного лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, либо должность соответствующего должностного лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

3.1.4. Результатами приема и первичной обработки письменного обращения являются принятие обращения и передача его для дальнейшей регистрации в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.2. Регистрация поступивших обращений.

3.2.1. Все поступившие обращения граждан регистрируются в отделе организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области с использованием системы автоматизированного документооборота Калужской области (далее - САДКО).

3.2.2. Должностные лица отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, ответственные за регистрацию, осуществляют следующие действия:

- в регистрационной карточке САДКО указывают:

- дату поступления обращения и регистрационный номер;

- фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес (область, район, город, улица);

- тему обращения (исходя из содержания обращения);

- социальное и льготное положение автора обращения (при наличии);

- исходящий номер и дату сопроводительного письма (при наличии);

- вид обращения;

- тип обращения;

- тип доставки;

- срок исполнения;

- количество приложений;

- на обращении проставляют регистрационный штамп с указанием даты поступления и присвоенного обращению регистрационного номера;

3.2.3. Результатами выполнения действий по регистрации обращения гражданина являются регистрация обращения в САДКО и подготовка обращения к передаче на рассмотрение Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальнику отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителю руководителя аппарата.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. После регистрации в отделе организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области обращение гражданина в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальнику отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителю руководителя аппарата, для определения должностных лиц аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, ответственных за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю.

3.3.2. Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, в течение 2 рабочих дней определяет должностных лиц аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, ответственных за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры направления обращений на рассмотрение является поручение о его рассмотрении должностными лицами аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.4. Рассмотрение обращений должностными лицами аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.4.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.4.2. В случае письменного отказа гражданина от продолжения рассмотрения его обращения Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, вправе принять решение о прекращении рассмотрения обращения.

3.4.3. В случае, если гражданин устно в ходе личного приема, либо по телефону отказывается от продолжения рассмотрения его обращения, Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, в том числе на основании служебной записки должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, вправе принять решение о прекращении рассмотрения обращения. О данном решении гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется.

3.4.4. В случае, если в ходе рассмотрения обращения гражданином указываются новые факты нарушения прав и законных интересов ребенка, либо по существующим фактам ставятся новые вопросы, то они регистрируются как новое обращение и рассматриваются в установленном порядке.

3.4.5. При направлении Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальником отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителем руководителя аппарата, на исполнение нескольким должностным лицам контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку проекта ответа заявителю осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Должностные лица не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

3.4.6. В случае поступления Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области или в его аппарат письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.4.7. Результатом исполнения административной процедуры рассмотрения обращений должностными лицами аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области является подготовка проекта письменного ответа заявителю на обращение.

3.5. Подготовка и оформление ответов на письменные обращения граждан.

3.5.1. Должностное лицо аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, получившее поручение о подготовке проекта ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с порядком и сроками, установленными Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Должностное лицо аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, получившее поручение о подготовке проекта ответа на обращение гражданина, при необходимости подготавливает запрос в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, который направляется в течение 7 дней со дня регистрации в указанные органы.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Калужской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.5.2. Должностное лицо аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение гражданина, готовит проект ответа, согласовывает его с руководителями структурных подразделений аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, либо лицами их заменяющими и представляет его на подпись Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальнику отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителю руководителя аппарата.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.5.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, утвержденной распоряжением Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Уполномоченного по правам ребенка в калужской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.5.4. Результатом исполнения административной процедуры подготовки и оформления ответов на письменные обращения граждан является направление письменного ответа на обращение заявителя.

3.6. Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, в том числе на основании служебной записки должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, вправе поставить обращение гражданина на личный контроль, в случае если:

- в соответствии с п. 2.5.3. настоящего Положения обращение гражданина направлено в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- по рассмотренному обращению гражданина существует потенциальная возможность повторного нарушения прав и законных интересов ребенка.

Целью постановки обращения гражданина на личный контроль является наблюдение за ходом рассмотрения государственными органами, органами местного самоуправления или соответствующими должностными лицами поставленных в обращении вопросов и недопущения повторного нарушения прав и законных интересов ребенка по вопросам, поставленным в обращении.

3.7. Личный прием граждан.

3.7.1. Личный прием граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области организует консультант руководителя аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие отдел организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.7.2. Личный прием граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области ведут:

- Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, но не реже 1 раза в месяц;

- должностные лица отдела по защите прав и законных интересов ребенка аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области ежедневно в соответствии с графиком работы и графиком выездных юридических консультаций, утверждаемых распоряжением Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.7.3. В целях обеспечения доступности граждан лично обратиться к Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области или к сотруднику его аппарата личный прием граждан может проводиться как в помещениях аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, так и в иных местах на территории Калужской области, таких как здания администраций муниципальных районов/городских округов, образовательные, медицинские, социальные, некоммерческие общественные, производственные организации, организации культуры и спорта, общественные пространства и т.п.

3.7.4. В случае невозможности проведения в установленное время личного приема Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится начальником отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителем руководителя аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.7.5. Информация о месте личного приема граждан, об установленных для приема днях и часах, номере телефона, по которому осуществляется запись на прием Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области или сотрудниками его аппарата доводятся до сведения граждан через средства массовой информации, размещаются на официальном сайте Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также вывешивается на информационном стенде в здании по месту размещения государственного органа.

3.7.6. Предварительную запись на личный прием к Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области осуществляет консультант руководителя аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие отдел организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области. Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный дни - с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

3.7.7. В целях обеспечения равенства прав граждан на личный прием при осуществлении неоднократной записи одного и того же заявителя на разное время, но на одну и ту же дату сохраняется время первой записи на личный прием, последующие записи на другое время в ту же дату автоматически удаляются. Время личного приема одного гражданина составляет не более 30 минут.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

3.7.8. При записи на личный прием гражданин должен сообщить свои фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, изложить краткое содержание вопроса.

3.7.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды I и II групп и их законные представители, беременные женщины, а также родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, принимаются вне очереди.

3.7.10. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

3.7.11. Порядок личного приема граждан с использованием ими средств фото-, видео- и аудиофиксации законодательством не определен (ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ), при этом в силу ч. 3 ст. 17 Конституции РФ осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. В связи с вышеизложенным при использовании во время личного приема средств фото-, видео- и аудиофиксации допускается с уведомления и согласия граждан и должностных лиц, принимающих участие в личном приеме.

3.7.12. При проведении Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области личного приема может присутствовать сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.7.13. На личный прием, проводимый Уполномоченным по правам ребенка в Калужской области, по согласованию с гражданином могут приглашаться иные заинтересованные лица, в чью компетенцию входит решение обозначенных гражданином вопросов.

3.7.14. Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области или иное должностное лицо, ведущее личный прием граждан:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео- или аудиопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится без видео- или аудиопротоколирования;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в обращении вопроса и в каком порядке он обращался;

5) знакомится с документами и другими материалами по существу вопроса, предоставленными заявителем;

6) задает уточняющие вопросы по существу поставленных заявителем вопросов;

7) дает необходимые разъяснения по существу обращения;

8) заполняет карточку личного приема гражданина (прилагается).

3.7.15. В случае, если в ходе личного приема 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 граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

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

3.7.18. По окончании личного приема заявитель может быть проинформирован о порядке получения им ответа.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7.19. Результатами исполнения административной процедуры личного приема граждан являются прием и рассмотрение обращения по существу.

3.8. Порядок рассмотрения обращений в устной форме.

3.8.1. В аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области ведется устное консультирование граждан по средствам телефонной связи по вопросам защиты прав и законных интересов детей.

Номера телефонов – (4848) 57-40-56, (4842) 57-13-37, (4842) 57-26-45.

3.8.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименование органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последние – при наличии) и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

3.8.3. Гражданин, позвонивший в аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, сообщает:

- фамилию, имя, отчество (последние - при наличии);

- суть обращения.

3.8.4. Сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области вправе уточнить:

- информацию по существу обращения в целях предоставления гражданину более полного ответа;

- номер телефона и/или адрес места жительства если по существу обращения необходимо будет представить дополнительную информацию.

3.8.5. По существу устного сообщения сотрудником Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области дается устная юридическая консультация.

3.8.6. Поступившие устные обращения по средствам телефонной связи заносятся сотрудником, принявшим звонок, в журнал по учету устных обращений граждан.

3.8.7. В случае, если обратившийся гражданин просит направить ему письменный ответ по существу его обращения, сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области заполняет карточку личного приема гражданина и уточняет адрес для направления ответа.

В такой ситуации гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8.8. Результатами исполнения административной процедуры рассмотрения обращения в устной форме являются оказание устной юридической консультации либо прием и рассмотрение обращения по существу.

3.9. Порядок рассмотрения сообщений граждан, размещенных в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области и его аппарата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.9.1. При рассмотрении сообщений граждан, размещенных в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области и его аппарата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – социальные медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области), не применяются положения Федерального закона № 59-ФЗ.

Подлежат рассмотрения сообщения граждан в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, в которых содержатся сведения о нарушении прав и законных интересов детей либо вопросы в области прав ребенка.

3.9.2. Прием сообщений в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области осуществляется должностными лицами отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.9.3. Должностное лицо отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области распечатывает сообщение и на бумажном носители передает Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальнику отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителю руководителя аппарата либо лицу его замещающему ежедневно в периоды с 8-00 до 9-00 и с 14-00 до 15-00.

Не подлежат обработке и оставляются без ответа сообщения граждан, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.9.4. Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата либо лицо его замещающее определяет ответственных лиц за подготовку ответа на сообщение гражданина в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области (далее - исполнитель).

Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата либо лицо его замещающее вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином, если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давался ответ по существу и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении гражданин, направивший сообщение, уведомляется.

3.9.5. Исполнитель предоставляет на согласование проект ответа на сообщение гражданина Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области, а в его отсутствие начальнику отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместителю руководителя аппарата либо лицу его замещающему не позднее одного рабочего дня следующего за днем поступления сообщения гражданина.

Текст ответа должен быть уникальным и не содержать ссылки на внешние ресурсы, а также адаптированным и понятным для гражданина.

После согласования проекта ответа исполнитель направляет его в электронном виде в отдел организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.9.6. Поступившие сообщения граждан в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области заносятся исполнителем в журнал по учету устных обращений граждан.

3.9.7. Должностное лицо отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области направляет ответ на сообщение гражданину в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской не позднее двух рабочих дней следующих за днем поступления сообщения гражданина.

3.9.8. Результатами исполнения административной процедуры рассмотрения сообщений граждан в социальных медиа Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области являются оказание юридической консультации по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан

4.1. Осуществление текущего контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник отдела по защите прав и законных интересов ребенка – заместитель руководителя аппарата, либо лицо его заменяющее. Еженедельно Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области представляется информация о соблюдении должностным лицом, рассматривающим обращение гражданина, сроков рассмотрения обращения гражданина, установленных законодательством Российской Федерации и настоящим Положения.

4.2. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

Должностные лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области,

а также принимаемых ими решений при рассмотрении обращений граждан, в порядке досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. В порядке досудебного (внесудебного) обжалования гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращения граждан должностными лицами аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области.

5.1.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в установленном порядке.

5.1.2. Обращение гражданина должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, фамилия, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются;

- суть нарушения прав и законных интересов заявителя.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что созданы препятствия для реализации его прав;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.1.3. При подаче жалобы в письменной форме срок ее рассмотрения не должен превышать 30 дней с момента регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы продлевается не более чем на 30 дней, при этом гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения.

5.1.4. Для рассмотрения жалобы создается комиссия в составе не менее 3 человек. В состав комиссии не могут входить должностные лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, прямо или косвенно заинтересованные в результатах рассмотрения жалобы.

5.1.5. При рассмотрении жалобы должны быть полностью, объективно и всесторонне установлены:

- факт (отсутствие факта) нарушения прав и законных интересов заявителя;

- вина (отсутствие вины) должностного лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

5.1.6. По результатам рассмотрения жалобы комиссией принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется гражданину.

5.2. При принятии комиссией решения об удовлетворении требований гражданина виновные должностные лица аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан в аппарате

Уполномоченного по правам ребенка

в Калужской области

|  |
| --- |
| Карточка личного приема гражданина №\_\_\_\_\_\_\_ |
| Дата обращения |  |
| ФИО  |  |
| Адрес и телефон |  |
| Категория заявителя | - родители- третьи лица (родственники, соседи и т.д.)- замещающие родители- несовершеннолетние- студенты- средства массовой информации- детские учреждение - общественные организации- иные (указать) |
| Порядок поступления обращения | - на личном приеме у юриста- на личном приеме у УПР- выездная юр. Консультация- телефон |
| Суть обращения |  |
| Результат рассмотрения обращения | - требуется письменный ответ- дана устная юридическая консультация |
| Суть устной юридической консультации |  |
| Исполнитель |  |
| Начальник отдела – заместитель руководителя аппарата УПР по К.О. |  | Илюхин Д.Д. |