



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Самара

18 сентября 2017 года

№53

Об утверждении Порядка осуществления предварительной записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области

В целях установления единых требований к организации осуществления предварительной записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области, а также упорядочивания работы сотрудников аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок осуществления предварительной записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области (Приложение № 1).
2. Утвердить прилагаемый образец письменного или электронного обращения гражданина об осуществлении личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области (Приложение № 2).
3. Утвердить прилагаемую форму «Сведения о гражданах, записавшихся на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области» (Приложение № 3).
4. Консультанту отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению Долонько Л.В. в трехдневный срок разместить настоящий приказ на официальном сайте Уполномоченного по правам человека в Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя аппарата Стрелкова В.Н.

Уполномоченный по правам
человека в Самарской области



О.Д. Гальцова

Порядок осуществления предварительной записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области

I. Общие положения

1. Личный приём граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области осуществляется по предварительной записи.

2. Предварительная запись граждан осуществляется на основании личных обращений граждан, а также письменных или электронных обращений граждан (далее – обращение гражданина), представляемых по форме, приведённой в Приложении № 2 к настоящему приказу.

3. Образцы письменных или электронных обращений граждан на личный приём Уполномоченного по правам человека в Самарской области размещаются на официальном сайте Уполномоченного по правам человека в Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в приёмной граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

II. Предварительная запись на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области посредством личного обращения гражданина

4. В случае личного обращения гражданина (в приёмную граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области либо по телефону) с просьбой осуществить запись на личный приём к Уполномоченному по правам человека в Самарской области, специалист, осуществляющий приём граждан, обязан:

4.1. Выяснить сведения о заявителе:

4.1.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.1.2. Год рождения;

4.1.3. Адрес места жительства/пребывания;

4.1.4. Социальный статус (инвалид, пенсионер, обвиняемый, ветеран труда, и т.п.; данные сведения заполняются аналогично сведениям, содержащимся в графе «Категория заявителя» Базы электронного документооборота);

4.1.5. Контактный телефон;

4.2. Выяснить суть обращения: подробное описание вопроса, по которому гражданин обращается на личный приём к Уполномоченному по правам человека в Самарской области, в том числе:

4.2.1. Является ли данное обращение гражданина к Уполномоченному по правам человека в Самарской области первым либо ранее гражданин обращался к Уполномоченному по правам человека в Самарской области за разрешением поставленного при текущем обращении либо иного вопроса;

4.2.2. Сведения об органах государственной власти (органах местного самоуправления, иных органах или организациях), в которые гражданин в

письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного при текущем обращении вопроса;

4.2.3. Имеются ли у гражданина копии писем из органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций), в которые гражданин в письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного при текущем обращении вопроса и согласен ли гражданин предоставить их в ходе личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области.

4.3. Осуществить консультирование гражданина по поставленному вопросу;

4.4. В случае, если после консультирования у гражданина сохранится необходимость в записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области:

4.4.1. Зафиксировать обращение заявителя с просьбой осуществить запись на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области путём внесения сведений, указанных в пунктах 4.1 - 4.2 настоящего Порядка, в графы «Сведения о заявителе» и «Содержание вопроса» формы «Сведения о гражданах, записавшихся на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области», приведённой в Приложении № 3 к настоящему приказу (далее – Форма).

4.4.2. Заполнить графу «Примечание» Формы, указав свои фамилию, имя, отчество, должность и дату осуществления предварительной записи гражданина на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области.

4.4.3. В случае, если сведения для заполнения какой-либо из граф Формы отсутствуют – указать причину незаполнения соответствующей информации.

4.4.4. Разъяснить заявителю порядок уведомления о принятом решении, касающемся осуществлении записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области.

5. Гражданину отказывается в предоставлении информации об осуществлении личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области, а также в фиксировании обращения с просьбой осуществить запись на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области в случае, если гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

III. Предварительная запись на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области посредством направления обращения

6. Обращение гражданина об осуществлении личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области должно содержать:

6.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

6.2. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.3. Суть обращения: краткое описание вопроса, по которому гражданин обращается на личный приём к Уполномоченному по правам человека в Самарской области;

6.4. Личную подпись;

6.5. Дату.

7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения гражданину предлагается указать следующие дополнительные сведения:

8.1. Год рождения;

8.2. Социальный статус (инвалид, пенсионер, обвиняемый, ветеран труда, и т.п.; данные сведения заполняются аналогично сведениям, содержащимся в графе «Категория заявителя» Базы электронного документооборота);

8.3. Контактный телефон;

8.4. Сведения об органах государственной власти (органах местного самоуправления, иных органах или организациях), в которые гражданин в письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного в обращении вопроса;

8.5. Копии писем из органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций), в которые гражданин в письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного в обращении вопроса.

9. Обращение гражданина об осуществлении личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области может быть представлено следующими способами:

9.1. Направлением на официальный сайт Уполномоченного по правам человека в Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://ombudsman63.ru>);

9.2. Направлением на электронную почту Ombudsman.Samara@yandex.ru;

9.3. Направлением почтовым отправлением по адресу: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, д. 75;

9.4. Личным представлением в приёмную граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу: г. Самара, ул. Маяковского, д. 20 либо в канцелярию Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу: г. Самара, ул. Ленинградская, д. 75, 2 этаж, каб. № 1.

10. Не позднее рабочего дня, следующего за регистрацией обращения гражданина о записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области, указанное обращение передаётся специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, руководителю аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицу, его замещающему).

11. Руководитель аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающее) не позднее рабочего дня, следующего за днём передачи обращения гражданина специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, рассматривает данное обращение, по результатам рассмотрения выносит одно из следующих предложений:

11.1. О необходимости осуществления предварительной записи обратившегося гражданина на личный приём Уполномоченным по правам человека в

Самарской области. Данное предложение указывается в проекте резолюции к соответствующему обращению, адресуемой начальнику отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению (лицу, его замещающему), в том числе – с указанием на срочность осуществления предварительной записи: «в порядке очерёдности», «в первоочередном порядке».

11.2. Об отказе в осуществлении предварительной записи обратившегося гражданина на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области. Данное предложение указывается в проекте резолюции к соответствующему обращению, адресуемой сотруднику аппарата.

11.3. О поручении осуществления личного приёма гражданина сотрудником аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

12. Предложение об отказе в осуществлении предварительной записи обратившегося гражданина на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области принимается в следующих случаях:

12.1. Решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию Уполномоченного по правам человека в Самарской области. В данном случае гражданину разъясняется, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

12.2. По поставленному гражданином вопросу ему ранее неоднократно давались мотивированные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

12.3. Гражданин обжалует судебное решение. В данном случае гражданину разъясняется порядок обжалования данного судебного решения.

13. В случае принятия Уполномоченным по правам человека в Самарской области решения об отказе в осуществлении предварительной записи обратившегося гражданина на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области уполномоченный сотрудник аппарата в течение рабочего дня, следующего за днём поступления обращения с соответствующей резолюцией Уполномоченного по правам человека в Самарской области, готовит проект ответа гражданину за подписью Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лица, его замещающего).

14. В случае принятия Уполномоченным по правам человека в Самарской области решения о поручении осуществления личного приёма гражданина сотрудником аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области:

14.1. Не позднее дня, следующего за днём принятия Уполномоченным по правам человека в Самарской области вышеуказанного решения, специалист, ответственный за ведение делопроизводства, передаёт обращение гражданина сотруднику аппарата;

14.2. Вышеуказанный сотрудник аппарата не позднее семи дней с момента получения поручения Уполномоченного по правам человека в Самарской области об осуществлении личного приёма гражданина по телефону согласовывает с гражданином дату, время и место осуществления приёма (при наличии соответствующей возможности) и готовит письменный мотивированный ответ в адрес заявителя с указанием даты, времени и места приёма за подписью руководителя

аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лица, его замещающего).

15. В случае принятия решения о необходимости осуществления предварительной записи обратившегося гражданина на личный приём Уполномоченного по правам человека в Самарской области:

15.1. Начальник отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающее) не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения с соответствующей резолюцией Уполномоченного по правам человека в Самарской области:

15.1.1. Организует подготовку за подписью руководителя аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лица, его замещающего) ответа в адрес гражданина о принятии решения об осуществлении предварительной записи на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области без указания определенной даты и времени личного приема, а также отправку данного ответа;

15.1.2. Организует фиксирование обращения заявителя с просьбой осуществить запись на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области путём внесения сведений, указанных в пунктах 6 - 8 настоящего Порядка, в графы «Сведения о заявителе» и «Содержание вопроса» Формы.

15.1.3. Организует заполнение графы «Примечание» Формы, путем указания фамилии, имени, отчества, должности сотрудника, осуществившего включение соответствующих сведений, даты осуществления предварительной записи гражданина на личный прием Уполномоченным по правам человека в Самарской области, а также указания на то, что запись осуществлена на основании резолюции к обращению гражданина.

15.1.4. В случае, если сведения для заполнения какой-либо из граф Формы отсутствуют – организует указание причины незаполнения соответствующей информации.

IV. Подготовка личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области

16. Подготовка личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области осуществляется отделом по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области.

17. Начальник отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающее) организует передачу заполненной Формы руководителю аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицу, его замещающему).

18. Передача заполненной Формы осуществляется еженедельно, в последний рабочий день недели либо в иной срок по указанию руководителя аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лица, его замещающего).

19. Не позднее окончания рабочего дня получения Формы руководитель аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающее):

19.1. Вносит в Форму сведения о сотрудниках аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, которые должны будут осуществить подготовку к личному приёму соответствующего гражданина Уполномоченным по правам человека в Самарской области и участвовать в осуществлении приёма данного гражданина Уполномоченным по правам человека в Самарской области;

19.2. Вносит в Форму сведения об органах государственной власти (органах местного самоуправления, иных органах или организациях), представителей которых необходимо пригласить на личный приём граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области;

19.3. Организует передачу Формы начальнику отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающему) с предварительным ознакомлением с ним под роспись сотрудников аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, которые должны будут присутствовать при осуществлении приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области.

20. Не позднее рабочего дня, следующего за днём получения Формы, начальник отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающее):

20.1. Организует подготовку за своей подписью писем руководителям органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций), определённых в соответствии с подпунктом 19.2 настоящего Порядка, о приглашении на личный приём граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области с указанием даты и времени приёма, а также с приложением соответствующих сведений из Формы, регистрацию и отправку указанного письма;

20.2. Организует подготовку за своей подписью писем гражданам, записавшихся на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области, посредством направления обращения, с указанием даты и времени приёма.

20.3. Организует контроль за получением ответов (устных или письменных) от органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций) на письма, указанных в подпункте 20.1. настоящего Порядка;

20.4. Организует подготовку списка граждан, записавшихся на личный приём Уполномоченным по правам человека в Самарской области на основании сведений Формы;

20.5. Организует заполнение карточек личного приема граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области в Базе электронного документооборота.

21. Сотрудник отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, ответственный за организацию личного приёма граждан Уполномоченным по правам

человека в Самарской области, не позднее рабочего дня, следующего за днём передачи Формы начальнику отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области (лицо, его замещающему), размещает его в Базе электронного документооборота с отметкой о необходимости ознакомления сотрудников аппарата. Список может быть размещён в Базе электронного документооборота без внесения информации, полученной от органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций).

V. Действия сотрудников аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области после завершения личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области

22. Сотрудник аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, который принял участие в личном приёме граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области:

22.1. В срок не позднее окончания дня проведения личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, передает сотруднику отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, ответственный за организацию личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, сведения о поручениях, данных Уполномоченным по правам человека в Самарской области в ходе личного приёма граждан;

22.2. В срок не позднее окончания дня проведения личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, передаёт сотруднику аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, ответственного за ведение делопроизводства, обращения граждан, поданные в ходе личного приёма граждан.

23. Сотрудник отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, ответственный за организацию личного приёма граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, в срок не позднее окончания дня проведения личного приема граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, вносит сведения о поручениях, данных Уполномоченным по правам человека в Самарской области в ходе личного приема граждан, в карточку личного приема граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области в Базе электронного документооборота.

24. Сотрудник аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области, ответственный за ведение делопроизводства, не позднее 13:00 рабочего дня, следующего за днём личного приема граждан Уполномоченным по правам человека в Самарской области, оформляет проекты поручений данных Уполномоченным по правам человека в Самарской области в ходе личного приёма граждан к обращениям и передаёт их на утверждение Уполномоченному по правам человека в Самарской области.

**Образец письменного или электронного обращения гражданина
об осуществлении личного приема
Уполномоченным по правам человека в Самарской области**

Уполномоченному по правам человека
в Самарской области
Гальцовой Ольге Дмитриевне

от _____
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))

(год рождения)

(социальный статус (при наличии))

(адрес проживания)

(контактный телефон)

(адрес электронной почты (при наличии))

**Обращение
об осуществлении личного приёма
Уполномоченного по правам человека в Самарской области**

Прошу Вас принять меня на личном приеме граждан по следующему вопросу.
Краткое описание вопроса, который гражданин планирует задать при обращении к Уполномоченному по правам человека в Самарской области на личном приёме.

Сведения об органах государственной власти (органах местного самоуправления, иных органах или организациях), в которые гражданин обращался за разрешением данного вопроса.

Приложение: Копии ответов органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций), в которые гражданин обращался за разрешением обозначаемого вопроса (при наличии возможности).

Дата
Подпись

**Сведения о гражданах, записавшихся на личный приём
Уполномоченного по правам человека в Самарской области**

№ п/п	Сведения о заявителе	Содержание вопроса	Примечание
	<p>1. <i>Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);</i> 2. <i>Год рождения;</i> 3. <i>Адрес места жительства/ пребывания;</i> 4. <i>Социальный статус;</i> 5. <i>Контактный телефон.</i></p>	<p>1. <i>Подробное описание вопроса, по которому гражданин обращается на личный приём к Уполномоченному по правам человека в Самарской области.</i> 2. <i>Является ли данное обращение гражданина к Уполномоченному по правам человека в Самарской области первым либо ранее гражданин обращался к Уполномоченному по правам человека в Самарской области за разрешением поставленного при текущем обращении либо иного вопроса</i> 3. <i>Сведения об органах государственной власти (органах местного самоуправления, иных органах или организациях), в которые гражданин в письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного при текущем обращении вопроса.</i> 4. <i>Имеются ли у гражданина копии писем из органов государственной власти (органов местного самоуправления, иных органов или организаций), в которые гражданин в письменном или электронном виде обращался за разрешением поставленного при текущем обращении вопроса и согласен ли гражданин предоставить их в ходе личного приёма Уполномоченным по правам человека в Самарской области.</i></p>	<p>1. <i>Фамилия, имя, отчество, должность сотрудника аппарата Уполномоченного по правам человека, осуществившего предварительную запись гражданина на личный прием Уполномоченным по правам человека в Самарской области</i> 2. <i>Дата осуществления предварительной записи гражданина на личный прием Уполномоченным по правам человека в Самарской области</i></p>