|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНОраспоряжением Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области от 02 октября 2023 г. № 22-р |

 Порядок рассмотрения обращений граждан в

аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в аппарате Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области (далее - Порядок) определяет единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), организацию личного приема граждан, а также порядок рассмотрения сообщений граждан, поступивших посредством телефонной связи, 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»;

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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, воскресенье – выходной.

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

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

2.2. Получение информации о порядке рассмотрения обращений граждан.

Получение данной информации осуществляется:

- непосредственно в здании аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области у сотрудников аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в виде устного информирования;

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

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

- 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 посредством телефонной связи, а также размещаются:

- 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 внутри здания аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области и в сети Интернет размещается следующая информация:

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

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

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

- графики приема граждан;

- бланки обращений к Уполномоченному по правам ребенка в Калужской области;

- настоящий Порядок.

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 первый 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. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, такое обращение в течение 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 ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Письменное 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 в сфере внутренних дел 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, за исключением случая, указанного в ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 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, или 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.

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 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. 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.

В иных случаях прием письменных обращений граждан, поступающих в адрес Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области или его аппарата, осуществляется должностными лицами отдела организационной, аналитической, кадровой и финансовой работы аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.1.3. 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 его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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 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:

- заносят информацию в регистрационную карточку САДКО;

- 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 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 гражданину.

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, определяют должностных лиц аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, ответственных за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа гражданину.

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 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 Порядком.

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 ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Он вправе пригласить гражданина для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у гражданина и/или 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, обращения гражданина на исполнение нескольким должностным лицам контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку проекта ответа гражданину осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Должностные лица не позднее пяти 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 ч. 4 ст. 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 гражданину 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, 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.

3.5.2. 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 гражданам 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 ч. 2 ст. 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 гражданина.

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 следующих случаях:

- в соответствии с п. 2.5.3. настоящего Порядка 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 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.

3.7.2. 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, производственные организации, организации культуры и спорта, общественные пространства и т.п.

3.7.3. 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.

3.7.4. 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, размещаются на официальном сайте Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также вывешивается на информационном стенде в здании аппарата уполномоченного по правам ребенка в Калужской области.

3.7.5. 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.

3.7.6. В целях обеспечения равенства прав граждан на личный прием при осуществлении неоднократной записи одного и того же гражданина 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 граждан, записываемых на личный прием, ограничивается временем проведения приема.

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

Право внеочередного приема имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

- беременные женщины;

- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

3.7.8. 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. Использование во время личного приема средств фото-, видео- и аудиофиксации допускается с уведомления и согласия граждан и должностных лиц, принимающих участие в личном приеме.

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

3.7.10. 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.

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

1) представляется гражданину;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность гражданина;

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

4) знакомится с документами и другими материалами по существу вопроса, предоставленными гражданином;

5) задает уточняющие вопросы по существу поставленных гражданином вопросов;

6) дает необходимые разъяснения по существу обращения;

7) заполняет карточку личного приема гражданина (прилагается).

3.7.12. 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.

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

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

3.7.15. По окончании личного приема гражданин может быть проинформирован о порядке получения им ответа.

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.

3.7.16. Результатами исполнения административной процедуры личного приема граждан являются прием обращения либо устный ответ на обращение гражданина.

3.8. Порядок рассмотрения сообщений граждан, поступивших по средствам телефонной связи.

3.8.1. В случае, если в ходе телефонного разговора гражданин обращается с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, с просьбой о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщает о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критикует деятельность указанных органов и должностных лиц, сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области разъясняет гражданину право обратиться лично или направить индивидуальное или коллективное обращение, в том числе в иной государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу.

3.8.2. В случае, если гражданин, позвонивший в аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, просит предоставить письменный ответ по вопросам, изложенным в телефонном разговоре, сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области разъясняет гражданину право обратиться лично либо направить индивидуальное или коллективное обращение.

3.8.3. В случае, если гражданин, позвонивший в аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области, сообщает сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сотрудник аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области сообщает указанную информацию в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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 рассмотрению 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 носителе 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 текст письменного обращения не поддается прочтению, содержатся 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, 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, 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 адаптированным и понятным для гражданина и не содержать ссылки на внешние ресурсы.

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.

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 Порядком.

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.

Приложение

к Порядку 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- иностранные граждане, лица без гражданства- иные (указать) |
| Порядок поступления обращения | - на личном приеме у юриста- на личном приеме у Уполномоченного по правам ребенка в Калужской области |
| Суть обращения |  |
| Результат рассмотрения обращения | - требуется письменный ответ- дана устная юридическая консультация |
| Исполнитель |  |

Письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО)

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.