Приложение

к распоряжению Уполномоченного

по правам человека в Костромской области

от 16 декабря 2011 года № 34-р

(с изм. от 27декабря 2013 года № 62-р,

от 8 сентября 2015 года № 36-р,

от 23 марта 2017 года № 25-р,
от 27 июля 2020 года№ 26)

**РЕГЛАМЕНТ**

**организации личного приема граждан**

**в Государственном органе Костромской области**

**«Уполномоченный по правам человека**

**в Костромской области и его аппарат»**

1. Настоящий Регламент на основании статьи 9 Федерального закона
от 18 марта 2020 года № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации»статьи 12 Закона Костромской области от 29 декабря 2010 года № 24-5-ЗКО «Об Уполномоченном по правам человека в Костромской области», Положения об Аппарате Уполномоченного по правам человека в Костромской области устанавливает основные правила организации личного приема граждан в Государственном органе Костромской области «Уполномоченный по правам человека в Костромской области и его аппарат».

2. В Государственном органе Костромской области «Уполномоченный по правам человека в Костромской области» (далее – Государственный орган) осуществляется личный прием: граждан Российской Федерации, ино­странных граждан, лиц без гражданства, находящихся на территории Костромской области (далее – заявители), обратившихся на личный прием
по вопросам охраны и защиты их прав, свобод и законных интересов.

3. Личный прием граждан проводится непосредственно Уполномоченным по правам человека в Костромской области (далее – Уполномоченный), а в установленных случаях – руководителем аппарата,
с участием (по решению соответственно Уполномоченного, руководителя аппарата) гражданских служащих Государственного органа.

4. Организация личного приема граждан осуществляется гражданскими служащими Государственного органа, являющимися работниками аппарата Уполномоченного (далее – Аппарат Уполномоченного).

5. Личный прием граждан осуществляется в соответствии
с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 18 марта 2020 года № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации», Закона Костромской области
от 29 декабря 2010 года № 24-5-ЗКО «Об Уполномоченном по правам человека в Костромской области», Положения об Аппарате Уполномоченного по правам человека в Костромской области, настоящего Регламента.

В работе по рассмотрению вопросов, поднятых гражданами при личном приеме, Уполномоченный и Аппарат Уполномоченного руковод­ствуются Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принци­пами и нормами международного права, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, а также иными нормативными правовыми актами.

6. В целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений заявителей Аппаратом Уполномоченного осущест­вляется выполнение следующих функций:

а) рассмотрение обращения и оценка его соответствия компетенции Уполномоченного;

б) консультирование заявителей по вопросам защиты их прав, свобод
и законных интересов, в том числе разъяснение заявителям правовых средств, которые они вправе использовать для защиты (восстановления) своих прав, свобод и законных интересов, оказание необходимого содействия в пределах компетенции Уполномоченного;

в) подготовка разъяснительных и справочных материалов для заявителей;

г) учет заявителей, обратившихся на личный прием;

д) организация делопроизводства, контроль исполнения резолюций Уполномоченного по рассмотрению вопросов заявителей, в том числе прохождение направляемых запросов;

е) обобщение практики личного приема граждан, подготовка информационных и аналитических материалов об итогах работы.

7. Личный прием заявителей проводится как в помещении по месту размещения Государственного органа, так и в помещениях иных органов
и учреждений (совместные с иными органами, выездные приемы).

8. График приема заявителей, а также иные вопросы, связанные
с его организацией, определяются соответствующими распоряжениями Уполномоченного.

Информация о месте личного приема заявителей, об установленных
для приема днях и часах, номере телефона, по которому осуществляется запись на прием Уполномоченным доводятся до сведения граждан через средства массовой информации, размещаются на официальном сайте Государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также вывешивается на информационном стенде в здании по месту размещения Государственного органа.

9. Запись заявителей, обратившихся на личный прием Уполномоченным, осуществляется непосредственно либо по телефону. Соответствующие сведения заносятся в Журнал учета по форме согласно приложению № 1.

10. По каждому обращению заявителя, обратившегося на личный прием, заводится отдельная карточка личного приема Уполномоченным
по правам человека в Костромской области по форме согласно приложению
№ 2 (далее — карточка личного приема).

11. Заявителем, прибывшим на личный прием, предъявляется паспорт (иной документ, удостоверяющий его личность), данные о котором заносятся в карточку личного приема.

* + 1. Аппаратом Уполномоченного в целях осуществления подготовки к приему Уполномоченным заявителей:

а) заполняется карточка личного приема, в которую вносятся данные
о заявителе, сведения о документе, удостоверяющем личность заявителя,
а также содержание (суть) обращения;

б) проводится предварительное ознакомление с документами и другими материалами по существу вопроса, предоставляемыми заявителем, обратившимся на личный прием;

в) даются необходимые разъяснения по существу обращения, а по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного, разъясняются средства, которые они вправе использовать для защиты (восстановления) своих прав, свобод и законных интересов, а также в какую инстанцию ему следовало бы обратиться.

13. Перед началом личного приема работником аппарата Уполномоченного, организующим прием, даются разъяснения прибывшему гражданину о порядке обработки персональных данных в Государственном органе и необходимости получения от него соответствующего письменного согласия на обработку его персональных данных. Указанное согласие оформляется путем проставления гражданином собственноручной подписи под соответствующей записью в карточке личного приема. В случае отказа гражданина от обработки его персональных данных в Государственном органе, ему даются соответствующие разъяснения о последствиях такого отказа, то есть о возникающих сложностях при подготовке соответствующих запросов в компетентные органы и иных документов.

В случае если после полученных разъяснений гражданин выразил отказ от обработки его персональных данных в Государственном органе, однако настаивает на рассмотрении его обращения, перед началом приема в карточке личного приема об этом делается соответствующая запись.

14.По результатам личного приема Уполномоченным, в случае если
по поднятым вопросам требуется проведение дополнительной проверки либо получение от органов, учреждений, организаций, должностных лиц дополнительной информации (сведений), дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки. Соответствующие сведения о направляемых запросах, получаемых ответах и направлении заявителю письменного ответа заносятся в карточку личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки либо
по поставленным вопросам сделаны соответствующие разъяснения, ответ
на данное обращение дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

15. Заявителем, прибывшим на личный прием, может быть также подано письменное обращение (жалоба, предложение, заявление). К жалобе заявителя дол­жны быть приложены копии решений, принятых по его жалобе, рас­смот­ренной в судебном или административном порядке, а также могут быть приложены копии иных документов и мате­риалов в подтвер­ж­де­ние изложенных доводов, о чем работником аппа­рата, осуществляю­щим учет
и делопроизводство при организации личного приема, в карточке лич­ного приема делается отметка о полу­чении предос­тав­лен­ных заявителем копий документов (либо о возврате документов граж­данину после озна­ком­ления Уполномоченного с ними) с указанием их количества и числа страниц. Жалоба подается Уполно­мо­ченному не позднее истечения года со дня нарушения прав, свобод и закон­ных интересовзаявителя или с того дня, когда заявителю стало известно об их нарушении.

Регистрация и учет прохождения письменных обращений (жалоб, предложений, заявлений), полученных в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Государственном органе Костромской области «Уполномоченный по правам человека в Костромской области и его аппарат» и настоящим Регламентом.

16. По итогам рассмотрения вопроса гражданина, обратившегося
на личный прием, работником аппарата, на которого возложен контроль прохождения рассмотрения обращения (жалобы), в карточку личного приема заносятся сведения об ответе (ответах) заявителю (краткое содер­жа­ние),
а также, при наличии оснований, предложение Уполномочен­ному о снятии обращения с контроля.

В случае если обращение гражданина рассматривается в ходе лич­ного приема, Уполномоченным вносится резолюция о том, что такое обращение
на контроль не ставится.

17.Настоящий Регламент, а также вносимые в него изменения и дополнения утверждаются распоряжением Уполномоченного.