**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,**

**СУБЪЕКТОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИХ ЛИЧНОГО ПРИЕМА УПОЛНОМОЧЕННЫМИ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

*(утвержден приказом КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края» от 12.09.2018 № 36-п «Об утверждении Регламента взаимодействия Уполномоченных Камчатского края и краевого государственного казенного учреждения «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края» и отдельных локальных нормативных (правовых) актов в сфере деятельности Уполномоченных Камчатского края» по согласованию с Уполномоченными Камчатского края)*

1. Уполномоченные Камчатского края рассматривают обращения (жалобы, предложения, заявления) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иных организаций и их должностных лиц, субъектов предпринимательской деятельности (далее – обращения), поступившие непосредственно Уполномоченным Камчатского края, в том числе на личном приеме, а также через КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края», в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в пределах полномочий, определенных законами Камчатского края от 28.04.2011 № 590 «Об Уполномоченном по правам человека в Камчатском крае», от 19.12.2013 № 366 «Об Уполномоченном по правам ребенка в Камчатском крае», от 19.12.2013 № 367 «Об Уполномоченном по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае», от 01.10.2013 № 319 «Об Уполномоченном при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей».

2. Уполномоченные Камчатского края, за исключением Уполномоченного при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей, рассматривают обращения в случае нарушения прав, свобод и законных интересов граждан территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, организациями федерального подчинения, органами государственной власти Камчатского края, государственными органами Камчатского края, должностными лицами органов государственной власти Камчатского края и государственных органов Камчатского края, органами местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, иными организациями, работодателями-физическими лицами.

3. Уполномоченные Камчатского края не рассматривают вопросы по урегулированию споров между гражданами, за исключением споров между ребенком (детьми) и его (их) законными представителями.

4. Уполномоченный при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей рассматривает обращения в случае нарушения прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности органами государственной власти Камчатского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и иными органами и организациями, наделенными федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностными лицами.

Уполномоченный при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей оставляет жалобу без дальнейшего рассмотрения и возвращает ее обратившемуся с ней субъекту предпринимательской деятельности в случае, если после принятия жалобы к рассмотрению Уполномоченным при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей будет установлено, что аналогичная жалоба уже рассматривается Уполномоченным по защите прав предпринимателей в другом субъекте Российской Федерации.

5. К рассмотрению принимаются обращения, направленные гражданами, субъектами предпринимательской деятельности (далее – заявители) лично, либо их законными представителями (лицами или организациями, их замещающими), либо представителями по доверенности, оформленной и выданной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, на государственном языке Российской Федерации

6. Обращения могут направляться в письменной форме в виде почтовых отправлений, в форме электронных документов, посредством факсимильной связи, либо в устной форме в ходе личного приема заявителей.

Обращения в письменной форме в виде почтовых отправлений направляются по адресу: 683000, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Советская, дом 18.

Обращения в форме электронных документов направляются посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте Уполномоченных в Камчатском крае <http://www.prava41.ru>, либо по адресу электронной почты prava41@mail.ru.

Обращения посредством факсимильной связи направляются по факсу: 8 (4152) 41-00-04.

7. Заявитель, направляя обращение, соглашается на обработку персональных данных (использование их в работе) Уполномоченным по правам человека в Камчатском крае, Уполномоченным по правам ребенка в Камчатском крае, Уполномоченным по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае, Уполномоченным при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей, а также работниками КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края».

8. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, изложение сути заявления, личную подпись заявителя и дату.

9. Обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, 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,

10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии, в том числе копии решений или ответов, принятых после рассмотрения данного вопроса в административном и (или) судебном порядке до подачи обращения.

11. Обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного Камчатского края, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и их должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

12. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

13. В случае, если в обращении заявителя 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, Уполномоченным Камчатского края, в компетенцию которого входило рассмотрение данного вопроса, принимается решение о безосновательном очередном обращении заявителя и прекращении с ним переписки по данному вопросу, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

15. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

16. Уполномоченные Камчатского края не рассматривают анонимные обращения заявителей, а также обращения, содержащие оскорбительные, некорректные выражения, угрозы жизни здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня его регистрации.

17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

18. 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 на официальном сайте Уполномоченных в Камчатском крае.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Уполномоченных в Камчатском крае, заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Уполномоченных в Камчатском крае, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

19. Обращения рассматриваются Уполномоченным Камчатского края в течение 30 дней со дня их регистрации соответственно в журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений заявителей (Уполномоченный по правам человека в Камчатском крае), в журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений заявителей (Уполномоченный по правам ребенка в Камчатском крае), в журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений заявителей (Уполномоченный по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае), в журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений заявителей (Уполномоченный при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей), а затем передаются соответственно Уполномоченному по правам человека в Камчатском крае, Уполномоченному по правам ребенка в Камчатском крае, Уполномоченному по правам коренных малочисленных народов в Камчатском крае, Уполномоченному при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен Уполномоченным Камчатского края не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение.

20. Ответ на письменное обращение или уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме на почтовый адрес заявителя.

Ответ на обращение в форме электронного документа или уведомление о переадресации обращения направляется на электронный адрес заявителя, если ответ должен быть направлен в электронной форме, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

В случае если в обращении указан и адрес электронной почты и почтовый адрес, но не указана форма, в которой должен быть направлен ответ, то ответ направляется на электронный адрес.

21. Личный прием заявителей каждым Уполномоченным Камчатского края осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей, который ежемесячно до 20 числа предшествующего месяца утверждается распоряжением соответствующего Уполномоченного Камчатского края. График приема заявителей размещается на информационном стенде правового просвещения, находящимся в здании (помещении), занимаемом КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края», и на официальном сайте Уполномоченных в Камчатском крае.

Личный прием заявителей проводится, как правило, по адресу КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края»: 683000, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Советская, дом 18.

Запись на прием ведется работником КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края» ежедневно (кроме выходных и праздничных дней), в том числе по телефону: 8 (4152) 41-00-42.

22. Личный прием заявителя осуществляется Уполномоченным Камчатского края только по предъявлению документа, удостоверяющего личность данного заявителя.

Сведения о пришедшем на личный прием заявителе, а также содержание устного обращения заявителя заносится в карточку устного обращения. В случае, если устное обращение содержит вопросы, которые не входят в компетенцию Уполномоченного Камчатского края, и факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на такое обращение с устного согласия заявителя может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке устного обращения.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

23. При рассмотрении обращения Уполномоченным Камчатского края заявитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с заявлением к Уполномоченному Камчатского края о прекращении рассмотрения обращения;

5) иные права, установленные федеральными законами и законами Камчатского края.

24. В целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Уполномоченный Камчатского края вправе уточнить в установленном законом порядке достоверность информации об отправителе обращения, а также запросить у заявителя документы, подтверждающие содержащиеся в обращении сведения.

25. Уполномоченный Камчатского края в пределах своей компетенции самостоятельно осуществляет контроль за соблюдением настоящего Порядка в части поступивших к нему обращений (за исключением обращений, переданных Уполномоченным Камчатского края на исполнение в КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края»).

26. По письменному поручению Уполномоченного Камчатского края с целью проведения анализа содержания обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав граждан, субъектов предпринимательской деятельности Учреждение ведет статистику обращений заявителей, составляет квартальные и годовые отчеты.

27. По письменному решению Уполномоченного Камчатского края (в период его отсутствия в связи с болезнью, отпуском или командировкой) запросы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также в осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения, в иные организации и их должностным лицам, по вновь поступившим обращениям граждан, субъектов предпринимательской деятельности подписывает руководитель КГКУ «Центр по обеспечению деятельности Общественной палаты и Уполномоченных Камчатского края»), либо лицо, исполняющее его обязанности.