

Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской  
27 октября 2010 года, 10-00

Семинар для сотрудников ЦОД/ЦПИ библиотек:  
**«Практика подготовки электронных обращений в адрес  
Уполномоченного по правам человека в Астраханской области»**

Программа семинара,  
вопросы для рассмотрения:

1. Батрашев Д.К., руководитель аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области:

- перспективы сотрудничества аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области и сотрудников ЦОД/ЦПИ библиотек в сфере подготовки и направления электронных жалоб и иных обращений граждан согласно новой редакции Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- сотрудники ЦОД/ЦПИ библиотек в качестве общественных помощников Уполномоченного по правам человека в сельских районах Астраханской области.

2. Чуреев Н.Н., начальник отдела аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области:

- роль сотрудников ЦОД/ЦПИ библиотек в развитии общей сферы Интернет-приемных государственных органов и органов МСУ в Астраханской области;

- стимулирование сотрудников ЦОД/ЦПИ и местных волонтеров;

- информирование сельского населения о возможности подачи электронных обращений в адрес Уполномоченного по правам человека в Астраханской области, как необходимое условие эффективности его Интернет-приемной;

- консультирование посетителей на месте — как правильно оформить и направить электронное обращение;

- использование электронной почты и On-Line формы для подачи электронного обращения;

- практика формирования приложений к электронному письму, сканирование и обработка изображений;

- защита персональных данных граждан при подготовке, отправке и хранении электронных писем;

- порядок взаимодействия сотрудников ЦОД/ЦПИ библиотек, волонтеров с аппаратом Уполномоченного по правам человека в Астраханской области;

- пояснения к раздаточным материалам.

3. Обсуждение темы в формате круглого стола, ответы на вопросы.

## Уважаемый посетитель Интернет-приемной!

Вы можете направить свое обращение к Уполномоченному (жалобу, заявление, предложение, вопрос - см. виды обращений) в электронной форме — посредством **электронной почты**. Обращение адресуется Уполномоченному по правам человека в Астраханской области Спицыну А.В. В нем необходимо указать: фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, домашний адрес либо место пребывания, контактный телефон, адрес электронной почты для переписки (если ответ заявителю должен быть направлен по электронной почте), дату.

**В коллективном обращении** следует указать конкретный адрес и конкретное лицо, которое необходимо проинформировать о принятом решении.

**Обращение должно быть составлено ясно**, по существу, достоверно, на русском языке. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

**Обращение отправляется** электронной почтой по адресу: [ast-prava@mail.ru](mailto:ast-prava@mail.ru)

Вы можете прикрепить к письму копии документов (в том числе документов, подтверждающих содержащиеся в обращении сведения, а также ответов, полученных из органов власти и местного самоуправления). Как это сделать оптимальным образом, смотрите здесь.

**Если у Вас нет собственного адреса электронной почты**, то рекомендуем Вам его завести (это не сложно): например, в Национальной почтовой службе MAIL.RU (<http://www.mail.ru>). В противном случае Вы можете обратиться за помощью к другим людям, которые его имеют: знакомым, студентам, учителям.

**Если Ваше обращение не содержит приложений** (сканированных копий писем и т.д.), то Вы можете направить его к Уполномоченному прямо здесь, на сайте, при этом Вам не потребуется электронная почта и не нужно будет указывать адресата. (!) Краткая форма обращения: нажмите здесь

**Жителям сельской местности** рекомендуем посетить местную районную библиотеку: сотрудники Центров правовой информации и Центров открытого доступа в Интернет на правах общественных помощников Уполномоченного дадут необходимые консультации, помогут Вам подготовить и отправить Ваше электронное обращение.

*Примечания: информация и данные, содержащиеся в Вашем обращении, являются конфиденциальными и могут быть разглашены только с Вашего согласия; обращение, направленное Уполномоченному, не облагается государственной пошлиной.*

**ВОПРОС** — обращение с просьбой оказать юридическую помощь (консультацию). Например: «Какие льготы предусмотрены законодательством Астраханской области в РФ для инвалидов?»

См. также Закон Астраханской области «Об Уполномоченном по правам человека в Астраханской области» Глава III. КОМПЕТЕНЦИЯ УПОЛНОМОЧЕННОГО

Обращение к Уполномоченному не является ходатайством и не может являться основанием для обращения в суд.

## Виды обращений

**ЖАЛОБА** — это обращение в связи с решениями, действиями (бездействием) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, организаций, должностных лиц, повлекших нарушение прав, свобод или законных интересов заявителя, и содержащее просьбу оказать содействие в их восстановлении или защите.

В жалобе рекомендуем Вам изложить следующую информацию:

- какие Ваши права нарушены;
- какой орган власти (полное наименование) или должностное лицо (желательно ФИО) допустили нарушение Ваших прав;
- какие решения или действия (бездействие) привели к нарушению Ваших прав (указать, когда совершены действия и приняты решения);
- что и когда Вы сделали для защиты и восстановления Ваших прав;
- какие ответные действия последовали со стороны органов власти;
- каких результатов Вы хотите добиться для восстановления Ваших прав и какой помощи ждете от Уполномоченного;
- Ваше согласие либо несогласие с обнародованием сведений по Вашему делу (имеются в виду публикации в газетах и других СМИ - в интересах Вашего дела).

Изучив жалобу, Уполномоченный может:

- принять жалобу к рассмотрению;
- разъяснить заявителю средства, которые тот вправе использовать для защиты своих прав и свобод;
- передать жалобу государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу;
- отказать к принятию жалобы к рассмотрению.

**ЗАЯВЛЕНИЕ** — обращение с просьбой оказать содействие в решении того или иного вопроса, например, в реализации конституционных прав и свобод заявителя.

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** — обращение, содержащее рекомендации, мнения, комментарии по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества и пр.

**ВОПРОС** — обращение с просьбой оказать юридическую помощь (консультацию). Например: «Какие льготы предусмотрены законодательством Астраханской области и РФ для многодетных семей?»

*См. также Закон Астраханской области "Об Уполномоченном по правам человека в Астраханской области" (Глава III. КОМПЕТЕНЦИЯ УПОЛНОМОЧЕННОГО)*

Примечание: Уполномоченный не является адвокатом и не может защищать Ваше дело в суде в этом качестве.

## Как подготовить копии документов для электронного обращения (через электронную почту)

Прилагаемые копии текстовых документы (писем, справок и пр.) целесообразно подготавливать посредством **сканирования** — в черно-белом изображении, так, чтобы максимальный размер изображения не превышал 1200 пикселей. Если у Вас нет возможности воспользоваться сканером, то документы можно сфотографировать цифровым фотоаппаратом, а потом с помощью любого редактора изображений сделать «обрезку» и уменьшить размер снимка до нужной величины — через уменьшение количества пикселей, чтобы одно изображение «весило» не более 300...400 кБ.

Если документ состоит из нескольких страниц, то желательно его копию прикреплять к письму в качестве единого документа — **в формате PDF** (для этого рекомендуется использовать текстовый редактор Writer бесплатно распространяемого Открытого офиса, в нем процедуры «Вставка» - «Изображение» - «Из файла», затем выполнить растяжку изображений на всю страницу и «Экспорт в PDF»).

В любом случае, общий «вес» электронного обращения — вместе со всеми приложениями — **не должен превышать 5 МБ**, в противном случае электронное обращение нужно будет разбить на несколько последовательных писем.

К электронному письму можно прикреплять и другие документы: цифровые фотографии, аудиозаписи и пр., если общий «вес» электронного обращения не превышает 5 МБ.



# УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

прав и свобод человека и гражданина  
- обязанность государства.  
статья 2 Конституции Российской Федерации

Commissioner For Human Rights in the Astrakhan Region

Главная

ИНСТИТУТ УПОЛНОМОЧЕННОГО

ОБРАЩЕНИЯ К УПОЛНОМОЧЕННОМУ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

НОВОСТИ

СХЕМА ПРЕЗДА



Дети и молодежь



Ветераны войны и труда



Инвалиды



Мигранты



Пенсионеры



Военнослужащие и члены их семей



## протягивая руку помощи!

### КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес: 414000  
г. Астрахань  
ул. Ленина, 28  
(8512) 44-80-96  
e-mail: ast-ombud@mail.ru

ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНАЯ

БИБЛИОТЕКА

СИМ

ЗАКАЗЫ, ВАУЧЕРЫ

ССЫЛКИ

On-Line

Краткая форма обращения к Уполномоченному (без приложения)

Фамилия

Имя

Отчество

Адрес

E-mail

Телефон

Тема

Form fields for contact information and message content.

Сообщение

Отправить

Подать обращение

ОБЗОР ИЗМЕНЕНИЙ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА от 02.05.2006 N 59-ФЗ  
"О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"

Редакция от 27.07.2010

Редакция подготовлена на основе изменений,  
внесенных Федеральным законом от 27.07.2010 N 227-ФЗ.

-----  
**Изменение пункта 1 статьи 4**

старая редакция

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **письменные** предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

новая редакция

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **в письменной форме или в форме электронного документа** предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

-----  
**Изменение пункта 1 статьи 5**

старая редакция

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

новая редакция

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

-----  
**Часть 3 статьи 7 - изложена в новой редакции**

старая редакция

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в установленном порядке, настоящим Федеральным законом.

новая редакция

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке **указывает свои фамилию, 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

---

#### Изменение пункта 2 части 1 статьи 10

старая редакция

2) запрашивает необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;;

новая редакция

2) запрашивает, **в том числе в электронной форме**, необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

---

#### Часть 4 статьи 10 - изложена в новой редакции

старая редакция

4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

новая редакция

4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа **по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.**

---



# ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНАЯ

## Уполномоченного по правам человека в Астраханской области

Прием обращений: жалоб, заявлений, предложений, вопросов

Обращения к Уполномоченному, не содержащие приложений, направляются через официальный сайт **<http://rdinfo.ru/prava>**

Обращения с приложениями (с копиями писем и пр. документов) направляются электронной почтой по адресу **[ast-prava@mail.ru](mailto:ast-prava@mail.ru)**

Для справок: тел. 39-17-25, 44-80-98