



## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 5 сентября 2018 года

№ 17-р

г. Пенза

#### **Об утверждении инструкции по делопроизводству и бланков в аппарате Уполномоченного по правам человека в Пензенской области**

Руководствуясь Законом Пензенской области от 10.10.2007 № 1392- ЗПО «Об Уполномоченном по правам человека в Пензенской области» (с последующими изменениями):

1. Утвердить инструкцию по делопроизводству в аппарате Уполномоченного по правам человека в Пензенской области (Приложение №1).
2. Утвердить бланк письма Уполномоченного по правам человека в Пензенской области (Приложение №2).
3. Утвердить бланк распоряжения Уполномоченного по правам человека в Пензенской области (Приложение №3).
4. Утвердить форму Акта о выделении к уничтожению документов и дел, не подлежащих хранению (Приложение №4).
5. Утвердить форму Описи дел (документов) временного хранения (Приложение №5).
6. Утвердить форму регистрационно-контрольной карточки личного приема Уполномоченного (Приложение №6).
7. Утвердить форму листа устного обращения в аппарат Уполномоченного (Приложение №7).
8. Признать утратившим силу распоряжение Уполномоченного по правам человека в Пензенской области от 01.09.2008 № 7-р «О порядке рассмотрения и разрешения обращений и приема граждан в аппарате Уполномоченного по правам человека в Пензенской области».
9. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Уполномоченного по правам человека в Пензенской области.

Уполномоченный по правам человека  
в Пензенской области

Е.Н. Рогова

## **Инструкция по делопроизводству в аппарате Уполномоченного по правам человека в Пензенской области**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок работы с документами в аппарате Уполномоченного по правам человека в Пензенской области (далее именуется – аппарат Уполномоченного).

1.2. Составление документов в аппарате Уполномоченного осуществляется в соответствии с требованиями Национального стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

1.3. При работе с документами в аппарате Уполномоченного не разрешается вносить в них исправления, делать пометки и работать с ними вне служебных помещений.

Информация, содержащаяся в документах и их проектах, может использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностных лиц, работающих или знакомящихся с этой информацией.

1.4. В целях сохранности и своевременного исполнения документов при увольнении работника, при уходе в отпуск, на учебу и т.д. все находящиеся в его ведении служебные документы по указанию Уполномоченного либо руководителя аппарата Уполномоченного передаются другому лицу.

1.5. Об утрате документа немедленно докладывается руководителю аппарата Уполномоченного, который организует проведение служебного расследования. Результаты расследования представляются Уполномоченному.

1.6. Взаимодействие с представителями средств массовой информации, передача им какой-либо служебной информации или документов осуществляются по разрешению (указанию, поручению) Уполномоченного либо руководителя аппарата Уполномоченного.

1.7. Сотрудники аппарата Уполномоченного несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции, сохранность находящихся у них документов и неразглашение содержащейся в них служебной информации.

1.8. Работа с обращениями граждан, в том числе их регистрация, осуществляется в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Пензенской области.

### **2. Прием, обработка, регистрация и распределение поступающей и исходящей корреспонденции**

2.1. Прием, первоначальная обработка, распределение и регистрация поступающей в аппарат Уполномоченного и исходящей корреспонденции

производятся в централизованном порядке.

В процессе первоначальной обработки поступающей корреспонденции главным специалистом-экспертом, в чьи должностные обязанности входит регистрация корреспонденции, проверяются правильность доставки и целостность вложений. Ошибочно присланные документы возвращаются отправителю.

Все конверты (бандероли), за исключением имеющих пометку «Вручить лично», вскрываются. Пакет с корреспонденцией с пометкой «Вручить лично» вскрывается самим адресатом или уполномоченным им лицом. При обнаружении повреждения, при отсутствии документов или приложений к ним составляется акт в 2-х экземплярах: первый приобщается к поступившему материалу, второй направляется отправителю документа. Конверты, как правило, уничтожаются, кроме случаев, когда только по ним можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документов.

2.2. Регистрация поступающей и исходящей корреспонденции осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства в соответствии с распоряжением Правительства Пензенской области от 30.12.2014 № 683-рП «О порядке переписки Правительства Пензенской области, исполнительных органов государственной власти Пензенской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области в системе электронного документооборота и делопроизводства» (с последующими изменениями) - (далее Распоряжение № 683-рП).

2.3. При регистрации поступивших документов в нижней правой части первого листа полученного документа проставляется регистрационный штамп установленного образца с указанием даты поступления и регистрационного номера. Если пакет не вскрывается, штамп ставится на конверте.

2.4. Регистрационные номера поступающим от граждан обращениям присваиваются в следующем порядке:

- при регистрации обращения, поступившего по почте или по электронной почте, регистрационный номер начинается с первой буквы фамилии заявителя, букв «Кол», если обращение коллективное, либо «Ан», если отсутствует возможность идентификации заявителя. Затем через дефис ставится порядковый номер (например, А-1, Кол-2, Ан-3);

- содержание обращения, поступившего в ходе личного приема Уполномоченного, заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема (Приложение №6). При регистрации обращения, поступившего в ходе личного приема Уполномоченного, регистрационный номер начинается с букв «ЛП», далее ставится дефис, первая буква фамилии заявителя, дефис и порядковый номер (например, ЛП-А-1, ЛП-Кол-2);

- содержание обращения, поступившего в ходе личного приема сотрудника аппарата Уполномоченного, заносится в лист устного обращения (Приложение №7). При регистрации обращения, поступившего по телефону, а также в ходе личного приема специалистов аппарата Уполномоченного, регистрационный номер начинается с букв «Уст», далее ставится дефис, первая буква фамилии заявителя, дефис и порядковый номер (например, Уст-А-1, Уст-Кол-2, Уст-Ан-3).

2.5. При регистрации иных входящих документов, несвязанных с обращениями граждан, регистрационный номер начинается с букв «УПЧ», далее ставится дефис и порядковый номер.

2.6. При регистрации исходящей корреспонденции и корреспонденции, поступающей в базу «ВнД» (в системе электронного документооборота и делопроизводства), регистрационный номер присваивается в соответствии с требованиями, указанными в п. 2.5.8.1 Распоряжения № 683-рП.

### **3. Организация работы с документами**

3.1. Прошедшие регистрацию документы, в том числе обращения граждан, передаются главным специалистом-экспертом аппарата Уполномоченного, отвечающим за делопроизводство, Уполномоченному либо руководителю аппарата Уполномоченного.

3.2. Уполномоченный дает руководителю аппарата Уполномоченного и непосредственным исполнителям указания по организации исполнения документов, оформляя их в системе электронного документооборота и делопроизводства в виде резолюций или поручений.

3.3. При составлении и оформлении документов сотрудники аппарата Уполномоченного руководствуются настоящей Инструкцией и приложениями к ней.

3.4. Непосредственные исполнители при работе с документами заполняют их учетные данные в системе электронного документооборота и делопроизводства в базе «УпПЧ ОГ» (тематика, вопрос, тип обращения, предмет ведения, результат рассмотрения).

3.5. После исполнения документа корреспонденту (если это необходимо) дается ответ, документ снимается с контроля Уполномоченным. Исполнитель проставляет отметку об исполнении документа в системе электронного документооборота и делопроизводства.

3.6. Из баз «УпПЧ ОГ», «ВхД», «ИсхД» системы электронного документооборота и делопроизводства по итогам календарного месяца главным специалистом – экспертом аппарата Уполномоченного, отвечающим за делопроизводство в аппарате Уполномоченного, формируются базы данных на бумажных носителях и хранятся согласно номенклатуре дел аппарата Уполномоченного.

### **4. Общие требования по оформлению документов**

4.1. Документы, создаваемые в аппарате Уполномоченного, печатаются с использованием текстового редактора WinWord или в другом, совместимом с ним формате, шрифтом TimesNewRoman размером № 13–14 через 1 – 1,5 межстрочных интервала.

При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля документа на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа.

Допускается создание документов на лицевой и оборотной сторонах листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны.

В отдельных случаях размер шрифта и межстрочные интервалы могут быть изменены. Для выделения части текста документа, заголовка, примечания могут использоваться полужирное начертание, курсив, подчеркивание или смещение относительно границ основного текста.

4.2. Каждый напечатанный лист документа, оформленный как на бланке, так и без бланка, имеет следующие размеры полей: левое – не менее 2,0 см; правое – не менее 1,0 см, верхнее и нижнее – не менее 2,0 см. Абзацный отступ текста документа - 1,25 см.

4.3. Бланки документов изготавливаются на стандартных листах бумаги формата А4 (210 х 297 мм) в соответствии с Приложениями № 2, № 3.

4.4. Отметка о приложении содержит сведения о документе (документах), прилагаемом к основному документу (в сопроводительных письмах, претензиях, актах, справках и других информационно-справочных документах) или о том, что документ является приложением к основному документу (в документах - приложениях к распорядительным документам, положениям, правилам, инструкциям, договорам, планам, отчетам и др. документам).

В сопроводительных письмах и других информационно-справочных документах отметка о приложении оформляется под текстом от границы левого поля следующим образом:

- если приложение названо в тексте:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

- если приложение не названо в тексте или если приложений несколько, указывают названия документов-приложений, количество листов и экземпляров каждого приложения:

Приложение: копия заявления на 5 л. в 1 экз.

В распорядительных, договорах, положениях, правилах, инструкциях и других документах отметка о приложении оформляется следующим образом:

- в тексте документа при первом упоминании документа-приложения в скобках указывается: ... (приложение № 1);

- на первом листе документа-приложения в правом верхнем углу указывается:

Приложение № 2

к Распоряжению Уполномоченного

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_.

4.5. Отметка об исполнителе включает фамилию, имя и отчество исполнителя, номер его телефона.

Отметка об исполнителе оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля или, при отсутствии места, - на оборотной стороне внизу слева.

## **5. Подготовка и оформление распоряжений Уполномоченного по правам человека в Пензенской области**

5.1. Уполномоченный по правам человека в Пензенской области в соответствии со статьей 23 Закона Пензенской области от 10.10.2007 № 1392-ЗПО «Об Уполномоченном по правам человека в Пензенской области» издает распоряжения.

5.2. В проекте распоряжения Уполномоченного, влекущего за собой изменения или дополнения других распоряжений, эти изменения или дополнения готовятся одновременно с текстом указанного распоряжения, а в случае необходимости принятия решения об отмене либо признании ранее изданных актов утратившими силу указанное решение вносится в проект распоряжения отдельным пунктом.

5.3. В распоряжениях Уполномоченного могут употребляться как полные официальные наименования органов и организаций, так и их сокращенные официальные наименования.

5.4. В распоряжениях Уполномоченного в обязательном порядке содержится пункт о возложении контроля за их выполнением на Уполномоченного, руководителя аппарата либо сотрудника аппарата.

При подготовке проекта Распоряжения Уполномоченного оформляется лист согласования, в котором указываются следующие реквизиты: наименование проекта распоряжения и его заголовок, лица, согласовавшие проект документа (указываются должности, инициалы и фамилии сотрудников аппарата Уполномоченного, с которыми проект распоряжения был согласован).

5.5. Распоряжения Уполномоченного печатаются на бланке Уполномоченного с изображением герба Пензенской области на стандартных листах бумаги формата А4 (Приложение № 3).

5.6. Распоряжения Уполномоченного регистрируются отдельно в пределах календарного года, при этом к порядковому номеру распоряжения по рабочим вопросам через дефис добавляется буква «р», к порядковому номеру распоряжений по кадровым вопросам добавляется буква «к».

5.7. Распоряжения Уполномоченного по рабочим вопросам регистрируются в базе «УпПЧ ОРД» системы электронного документооборота и делопроизводства, с последующим формированием учетных данных на бумажных носителях и хранятся согласно номенклатуре дел аппарата Уполномоченного.

5.8. Распоряжения Уполномоченного по кадровым вопросам регистрируются в электронном виде с последующим формированием учетных данных на бумажных носителях и хранятся согласно номенклатуре дел аппарата Уполномоченного.

## **6. Формирование дел по обращениям граждан, уничтожение дел с истекшим сроком хранения**

6.1. Исполненные и законченные материалы по обращениям граждан формируются исполнителем в дела.

6.2. В дело подшиваются все документы по обращению вместе с приложениями. По объему дело не должно превышать 250 листов.

6.3. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке сверху вниз начиная с самого раннего.

6.4. На обложке дела помещаются следующие реквизиты: номер обращения, наименование заявителя, начальная и конечная даты дела.

6.5. Дела в соответствии с номенклатурой аппарата Уполномоченного включаются в папки для хранения.

6.6. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением в соответствии с номенклатурой аппарата Уполномоченного составляет 5 лет.

6.7. Отбор дел за соответствующий период к уничтожению и составление акта о выделении их к уничтожению (Приложение №4) осуществляется сотрудниками аппарата Уполномоченного по поручению Уполномоченного либо руководителя аппарата Уполномоченного. Обязательным приложением к акту

является опись дел, подлежащих уничтожению (Приложение №5).

6.8. Дела подлежат уничтожению, на основании акта о выделении к уничтожению документов и дел, не подлежащих хранению, утвержденного Уполномоченным.

## **7. Формирование материалов, не связанных с обращениями граждан, уничтожение материалов с истекшим сроком хранения**

7.1. Материалы документов, несвязанных с обращениями граждан, после снятия их с контроля хранятся в папках в соответствии с утвержденной номенклатурой дел аппарата Уполномоченного.

7.2. Материалы документов в папках располагаются в хронологическом порядке снизу вверх начиная с даты самого раннего.

7.3. На папках, в которых хранятся материалы документов, несвязанных с обращениями граждан, указываются следующие реквизиты: год, тематика материалов (исходящие документы, входящие документы и т.д.).

7.4. Отбор материалов за соответствующий период к уничтожению и составление акта о выделении их к уничтожению (Приложение №4) осуществляется сотрудниками аппарата Уполномоченного по поручению Уполномоченного либо руководителя аппарата Уполномоченного. Обязательным приложением к акту является опись материалов, подлежащих уничтожению (Приложение №5).

7.5. Материалы подлежат уничтожению, на основании акта о выделении к уничтожению документов и дел, не подлежащих хранению, утвержденного Уполномоченным.

↑  
↓ 10 мм



↑  
↓ 9 мм

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

↑  
↓ 9 мм

ул. Володарского, д. 49, г. Пенза, 440000  
Тел./факс 68-16-35, E-mail: upch58@mail.ru

↑ 9 мм

От \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Адресат

↑  
↓ 12 мм

**Уважаемый!**

↑  
↓ 10 мм

**ТЕКСТ**

← 12.5 мм

↑  
↓ 20 мм

**Уполномоченный**

**Инициалы, Фамилия**

Исполнитель  
телефон

↑  
↓ 30 мм



9мм

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

9мм

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

15мм

ОТ \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

г. Пенза

10мм

**НАИМЕНОВАНИЕ**

10мм

**ТЕКСТ**

12,5 мм

20мм

Уполномоченный по правам человека  
В Пензенской области

Инициалы, Фамилия

Приложение № 4  
к распоряжению Уполномоченного по  
правам человека в Пензенской области  
от « 5 » сентября 2018 № 17-р

УТВЕРЖДАЮ  
Уполномоченный по правам человека  
в Пензенской области

Подпись      расшифровка подписи

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

АКТ № \_\_\_\_  
о выделении к уничтожению  
документов и дел, не подлежащих  
хранению

На основании номенклатуры аппарата Уполномоченного по правам человека  
отобраны к уничтожению документы (дела) в соответствии с описями,  
являющимися неотъемлемыми приложениями к акту.

Итого \_\_\_\_\_ дел за \_\_\_\_\_ ГОДЫ.  
(цифрами и прописью)

Приложение: описи документов на \_\_\_\_ л.

Наименование должности  
сотрудника аппарата Уполномоченного,  
осуществлявшего отбор документов к  
уничтожению и составлявшего акт

(подпись)

Расшифровка подписи

Дата

Опись  
Дел (документов) временного хранения  
за \_\_\_\_\_ год

N п/п	Номер	Заголовок	Дата начала	Дата окончания	Срок хранения
----------	-------	-----------	-------------	-------------------	---------------

В данный раздел описи внесено \_\_\_\_\_  
(количество материалов цифрами и прописью)

с № \_\_\_\_\_ по № \_\_\_\_\_.

Наименование должности  
сотрудника аппарата Уполномоченного,  
составившего опись документов

(подпись)

Расшифровка подписи

Дата

## РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Автор \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., адрес, возраст, примечание - социальный состав: инвалид, участник ВОВ и т.п.)

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Дата и индекс регистрации поступления \_\_\_\_\_

Краткое содержание (с учетом характера вопроса) \_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель или Ф.И.О. ведущего прием \_\_\_\_\_  
Резолюция: \_\_\_\_\_

Разъяснения получены, письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_  
(подпись)

### ЛИСТ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

(паспорт, удостоверение личности и т.д.)

Субъект жалобы \_\_\_\_\_

(социальное положение: военнослужащий, инвалид, пенсионер, служащий и т.п.)

Суть жалобы

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Жалоба составлена во время приема с моих слов сотрудником аппарата Уполномоченного по правам человека в Пензенской области, прочитана вслух и записана в соответствии с моими словами.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заявитель: \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

Разъяснения получены во время приема, письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

Ответственное лицо, осуществившее прием:

\_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)