

**«Порядок и сроки рассмотрения обращений.  
Применение задач АКРИКО.  
Организация «горячих линий»**

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ЭКСПЕРТНО-  
АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ АППАРАТА ЦЕНТРАЛЬНОЙ  
ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ОТДЕЛ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,**

**ГЛАВНЫЙ СОВЕТНИК БОГДАНОВ И.В.**



**ИНФОРМАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР  
ЦИК РОССИИ**

# НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА



- ✓ Федеральный закон 6 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;



- ✓ Федеральный закон от 12 июня 2002 года № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации»;



# ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН. ФОРМЫ И ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

**Обращение граждан** – 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

(п.1 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

## Формы обращения граждан:

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- устное обращение гражданина (*при личном общении, например на личном приеме*).

## Виды обращений граждан:

- предложение;
- заявление;
- жалоба.



# ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** – рекомендация гражданина 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

(п. 2 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ)

**ЗАЯВЛЕНИЕ** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц

(п. 3 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ)

**ЖАЛОБА** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (п.4 ст. 4 Федерального закона)

(п. 4 ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ)



# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

**ОБРАЩЕНИЯ**  
(жалобы, предложения, заявления)

Обращения,  
не относящиеся к компетенции  
избирательных комиссий  
(п.3 ст.8 4 Федерального закона № 59-ФЗ)

Обращения,  
относящиеся к компетенции  
избирательных комиссий

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **3 дней** с момента поступления

(ч. 2 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ)

\* все действия по обращениям осуществляются с обязательным уведомлением заявителя (кроме рассмотрения по существу, а также после уведомления о прекращении переписки)



# СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ КОМИССИЙ

Обращения, относящиеся к компетенции избирательных комиссий

в течение **30 дней**  
рассматриваются по существу

в течение **7 дней**  
направляются в нижестоящую избирательную комиссию с поручением руководства о рассмотрении

В период избирательной кампании, кампании референдума  
(п.4, 5 ст.20, п.4 ст. 78 Федерального закона № 67-ФЗ)

в **5-дневный срок**  
проводить проверки по обращениям и давать лицам, направившим обращения, письменные ответы не позднее дня, предшествующего дню голосования

по обращениям, поступившим в день голосования  
или в день, следующий за днем голосования, - **НЕМЕДЛЕННО**

Если факты требуют дополнительной проверки - не позднее чем в 10-дневный срок





# СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ ОТНОСЯЩИХСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ КОМИССИЙ

Обращения,  
не относящиеся к компетенции избирательных комиссий  
(п.3 ст.8 Федерального закона № 59-ФЗ)

в течение **7 дней**

направляются в соответствующий орган(ы) или соответствующему должностному лицу (лицам)

(п.3 ст. 8)

в течение **5 дней**

направляются в соответствующий орган(ы) о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции

(п.3.1 ст. 8)

в течение **7 дней**

возвращается гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения

(п.2 ст. 11)

\* все действия по обращениям осуществляются с обязательным уведомлением заявителя (кроме рассмотрения по существу, а также после уведомления о прекращении переписки)



# ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ ОТВЕТА

Обращения могут быть оставлены без ответа по существу

*(ст.11 Федерального закона № 59-ФЗ)*

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (если в обращении содержатся сведения о противоправном деянии, то оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией) *(п.1 ст. 11)*

2. В котором обжалуется судебное решение *(п.2 ст. 11)*

3. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение) *(п.3 ст. 11)*

4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению *(п.4 ст. 11)*

5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (возможно решение о прекращении переписки по данному вопросу) *(п.5 ст. 11)*

6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну *(п.6 ст. 11)*





# ПРИМЕНЕНИЕ ЗАДАЧИ «АКРИКО»



## Регламент устанавливает:

- ✓ перечень лиц, ответственных за ввод и обработку информации;
- ✓ перечень информации, вводимой в задачу;
- ✓ порядок и сроки ввода информации ;
- ✓ порядок обработки введенной информации.

**«АКРИКО»** - Автоматизированный контроль за работой в Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и в избирательных комиссиях субъектов Российской Федерации с обращениями, поступающими в ходе подготовки и проведения выборов (референдумов) в Российской Федерации (АКРИКО ГАС «Выборы» )

## В соответствии с Регламентом задача АКРИКО применяется для:

- ввода и обработки сведений о поступивших в ЦИК России, ИКСРФ и зарегистрированных в ПИ «Дело» обращениях, касающихся нарушений законодательства о выборах и референдуме, а также результатах их рассмотрения;
- формирования отчетов;
- ввода и обработки информации о результатах рассмотрения в судах избирательных споров в ходе подготовки и проведения выборов и при оспаривании итогов голосования, результатов выборов, референдума.



# ПОРЯДОК ВВОДА И ОБРАБОТКИ ИНФОРМАЦИИ В ЗАДАЧЕ «АКРИКО»

## Порядок ввода и обработка информации в задаче АКРИКО ГАС «Выборы»

На КСА ГАС «Выборы»  
ЦИК России

На КСА ГАС «Выборы»  
ИКС РФ

служащие Аппарата ЦИК России, работники ФЦИ  
при ЦИК России (администраторы)

служащие, осуществляющие правовое  
сопровождение деятельности комиссий

**в течение 3 рабочих дней** после регистрации обращения в ПИ «ДЕЛО»

создание на КСА ЦИК России карточек  
по обращениям, поступившим  
непосредственно в ЦИК России

Вх. № и дата, содержание, заявитель,  
субъект, указанный в обращении, и  
субъект (исполнитель), тематика,  
исполнитель (подразделение, ФИО,  
должность);  
уровень, вид, наименование выборов)

создание на КСА ИКС РФ карточек  
по обращениям, поступившим в  
соответствующую ИКС РФ

**в течение 3 рабочих дней** после после дня официального направления ответа заявителю

Ввод краткого содержания ответа в поле ИКС «Принятые меры» и заполнение поля «Сведения о подтверждении». Прикрепление файла обращения и ответа заявителю (решения комиссии)

**Каждые пять рабочих дней** - передача на КСА ЦИК России карточек  
обращений, созданных и обработанных в ИКС РФ



# ДИАЛоговое окно программы в задаче «АКРИКО»

Автоматизированный контроль за работой в Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и избирательных комиссиях субъектов Российской Федерации с обращениями, поступающими в ходе подготовки и проведения выборов и референдумов в Российской Федерации

Поиск | Классификаторы | Справочники | Выходные формы

Петро ЦИК Кириллов Юрий Анатольевич (Администратор ур. 1) | Настройки пользователей | Главная страница | Выйти

Создать: **КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ** | **КАРТОЧКА ПО СУДАМ**

[Карточки](#)

Единый ID: 1-03-0011082 | Создано на КСА ЦИК | Статус: - | План. д.: 19.11.2016  
Вх. №: 8060 | Д: 13.10.2016 | Ход исполнения: 1316/02-0 | Факт. д.: 19.10.2016  
Исх. №: 07-13/17822 | Д: 18.10.2016 | Связки: **Исполнено**

Поставлено на контроль:  Коллективная:  Повторная:  Рассмотрение в судах:

**Тематика:** 6.10. Обращения в связи с неправомерными (по мнению заявителей) действиями (бездействием) при подготовке ко дню голосования, в ходе голосования (в том числе досрочного), при подсчете голосов избирателей, установлении итогов голосования, определении результатов выборов (референдума), из них: Несколько видов нарушений. [Добавить](#)  
Свед. о подтверждении: ЦИК 1. Нарушений законодательства не установлено.  
ИКСРФ

Исполнитель в ЦИК: Управление организации избирательного процесса | Бабак А.М. - Советник

Исполнитель в ИКСРФ: Алтынова Наиля Фаязовна. Должность: Заместитель председателя.

**Субъект РФ (исполнитель):** 03 - Республика Башкортостан [Изменить](#)  
**Добавить субъект РФ (исполнитель):**   
**Субъект РФ (указ. в обращ.):** 03 - Республика Башкортостан [Добавить](#)

Уровень: **Федеральный** | Кол-во избирательных участков ...

Вид: **Выборы депутата** | указанных в обращении:

Тип: **Основные** | на которых подтв. наруш.:

Вид комиссии:  | Наименование комиссии:  [Добавить](#)

Дата голосования: 18.09.2016 | Наименование выборов, референдума: **Выборы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации седьмого созыва** [Очистить](#)

**Содержание** | Заявители | Принятые меры | Файлы | Основное обращение | Комментарии | Журнал корректировок

Для публикации:

**ЦИК:**  
Член УИК (участок №223) г. Уфа с ПРГ просит признать результаты голосования недействительными, а выборы несостоявшимися на избирательном участке №223 г. Уфы. Отсутствовали увеличенные формы протоколов. При подсчете избирательных бюллетеней 18.09.2016 г. председатель комиссии Бычков А.М. дал указание о подсчете каждому члену комиссии только бюллетеней, относящихся к их партии и др. (18 сентября 2016 г.)

**ИКСРФ:**

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ РАБОТЕ В ЗАДАЧЕ «АКРИКО»

**Проблемы**, выявленные при создании и заполнении карточек обращений в задаче АКРИКО на КСА ИКС РФ в ходе избирательной кампании по выборам 18 сентября 2016 года

- Создание на КСА ИКС РФ карточек по обращениям, поступившим для рассмотрения из ЦИК России (двойной учет);
- Проблемы с определением необходимости внесения жалоб в задачу АКРИКО (ввод в задачу обращений, которые не относятся к избирательной кампании);
- Некорректный выбор тематики обращения (например выбор тематики 4 «Обращения в связи с неправомерными (по мнению заявителей) решениями, действиями (бездействием) избирательных комиссий...» вместо тематики 3 «Обращения по вопросам выдвижения и регистрации кандидатов, списков кандидатов» и др.);
- Указываются персональные данные в полях ИКС «Содержание» и «Принятые меры»;
- В поле ИКС «Принятые меры» не раскрывается существо ответа, принятые меры (например: «Обращение рассмотрено, нарушений избирательного законодательства не установлено»; «Обращение рассмотрено», а в сведениях о подтверждении «Нарушение подтвердилось»);
- По обращениям, которые находятся на рассмотрении в суде, не вносятся судебные решения; в правоохранительных органах – принятые меры реагирования; в нижестоящих избирательных комиссиях – решения комиссий;
- Не заполняется или не актуализируется поле ИКС «Сведения о подтверждении» в соответствии с внесенным в поле ИКС «Принятые меры» ответом заявителю;
- Не соблюдаются сроки заполнения полей ИКС «Принятые меры» и «Сведения о подтверждении»;
- В карточках обращений не прикладываются файлы ответов заявителям, иные материалы проверки по результатам рассмотрения обращений и ИКС РФ.

# ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН В СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР ИЛИ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

**ОБРАЩЕНИЯ В СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР ИЛИ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»** – устные обращения в государственный орган, орган местного самоуправления и к должностному лицу в любой форме кроме письменной, формы электронного документа, либо формы устного обращения в ходе непосредственного посещения государственного органа, органа местного самоуправления и личного приема должностным лицом.  
*(законодательно не определено)*



## Особенности:

- ✓ осуществляются в форме сообщения сведений либо запроса на получение информации определенного содержания;
- ✓ не исключают анонимности заявителя;
- ✓ не регламентированы сроками рассмотрения (как правило незамедлительно, либо с незначительной задержкой, обусловленной поиском нужной информации);
- ✓ не предполагают официального письменного ответа заявителю

Таким образом, **обращения в справочный центр или на «горячую линию»** – это устные сообщения, которые могут содержать предложения, заявления и жалобы, либо запрос на получение информации



# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ЦИК РОССИИ

**ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ ОТ ГРАЖДАН**

**CALL-ЦЕНТР «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ЦИК РОССИИ**

**В РАБОЧИЕ ДНИ:**

**ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ ОТДЕЛОМ  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (УОМЭАО)**

**В ВЫХОДНЫЕ ДНИ:**

**ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ В РЕЖИМЕ  
АВТОМАТИЧЕСКОГО ПРИЕМА ЗВОНКОВ,  
А ТАКЖЕ ОТДЕЛОМ ПО РАССМОТРЕНИЮ  
ОБРАЩЕНИЙ (УОМЭАО) И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМ  
ОТДЕЛОМ (УОИП) ПО ОТДЕЛЬНЫМ ПОРУЧЕНИЯМ**





# ФУНКЦИИ И ЗАДАЧИ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

## ФУНКЦИЯ УЧЕТА

### I. ПРИЕМ УСТНЫХ СООБЩЕНИЙ (СВЕДЕНИЙ):

ПРЕТЕНЗИИ К  
ОРГАНИЗАТОРАМ И  
УЧАСТНИКАМ  
ИЗБИРАТЕЛЬНОГО  
ПРОЦЕССА И СВЕДЕНИЯ  
О ПРЕДПОЛАГАЕМЫХ  
НАРУШЕНИЯХ НА  
ВЫБОРАХ

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ

### II. ТРАНСЛЯЦИЯ НОРМ ЗАКОНА И ДР. НОРМАТИВНО- ПРАВОВЫХ АКТОВ:

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО,  
НОРМАТИВНО-  
ПРАВОВЫЕ АКТЫ ПО  
ОРГАНИЗАЦИИ И  
ПРОВЕДЕНИЮ ВЫБОРОВ  
И РЕФЕРЕНДУМОВ  
(СВЕДЕНИЯ ГДЕ МОЖНО  
ОЗНАКОМИТЬСЯ)

### III. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

АДРЕСА И КОНТАКТЫ  
ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ  
КОМИССИЙ,  
ОБЩЕДОСТУПНЫЕ  
КОНТАКТНЫЕ СВЕДЕНИЯ  
ДРУГИХ АКТИВНЫХ  
УЧАСТНИКОВ  
ИЗБИРАТЕЛЬНОГО  
ПРОЦЕССА

## КОММУНИКАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ

### IV. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ:

В НИЖЕСТОЯЩИЕ  
ИЗБИРАТЕЛЬНЫЕ  
КОМИССИИ, ОРГАНЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ВЛАСТИ И МЕСТНОГО  
САМОУПРАВЛЕНИЯ,  
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ  
ОРГАНЫ

### V. РАЗЪЯСНЕНИЕ ПОРЯДКА ОБРАЩЕНИЯ И ХОДА РАССМОТРЕНИЙ ПРИНЯТЫХ ОБРАЩЕНИЙ:

ПИСЬМЕННЫХ (ПОЧТА,  
КУРЬЕРСКАЯ СЛУЖБА,  
ФАКС, E-mail, СЕРВИС НА  
САЙТАХ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ  
КОМИССИЙ)



# КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ (СООБЩЕНИЙ) НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

## ФУНКЦИЯ УЧЕТА

**КАТЕГОРИЯ 1.** Жалобы на решения, действия (бездействие) избирательных комиссий различного уровня и их должностных лиц по текущим избирательным кампаниям;

**КАТЕГОРИЯ 2.** Сведения о недостатках в техническом обеспечении работы избирательных комиссий (КОИБ, КЭГ, веб-камеры, ГАС «Выборы», сайты, СПИ и др.), а также претензии к помещениям для голосования и их оборудованию;

**КАТЕГОРИЯ 3.** Сведения о недостатках в информировании избирателей по вопросам выборов (референдума);

**КАТЕГОРИЯ 4.** Сведения о нарушениях предвыборной агитации, агитации по вопросам референдума;

**КАТЕГОРИЯ 5.** Сведения о предполагаемых применениях административного ресурса, подкупа избирателей и иных правонарушающих технологий;

**КАТЕГОРИЯ 6.** Сведения по завершённым избирательным кампаниям, кампаниям референдума.

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ

**КАТЕГОРИЯ 7.** Обращения за информацией о порядке голосования, в т.ч. по месту фактического нахождения;

**КАТЕГОРИЯ 8.** Обращения за информацией по избирательному законодательству и другим нормативным актам (в т.ч. по регламенту деятельности избирательных комиссий);

**КАТЕГОРИЯ 9.** Обращения за справочной информацией (адреса, номера телефонов и время работы избирательных комиссий и т.п., в т.ч. навигация по сайтам ЦИК России и ИКС РФ).

## КОММУНИКАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ

**КАТЕГОРИЯ 10.** Обращения за разъяснением порядка направления жалоб, заявлений, письменных обращений, записи на личный прием в ЦИК России и хода рассмотрения принятых обращений;

**КАТЕГОРИЯ 11.** Обращения не по компетенции и иного характера;

**КАТЕГОРИЯ 12.** Бессодержательные обращения.

# ЭЛЕКТОРАЛЬНЫЙ РЕЙТИНГ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ КАМПАНИЙ НА ОСНОВЕ СВЕДЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

- **Индекс дефицита информации о выборах** – количество обращений за информацией, разъяснением в избирательной сфере, приходящееся на одну тысячу зарегистрированных избирателей.

$$И_{д} = \frac{П_{7-9}}{\mathcal{Э}} \times 1000$$

- **Индекс проявленного интереса к избирательной кампании** – отношение количества обращений в избирательной сфере к общему объему полученных обращений, взятое с учетом явки избирателей.

$$И_{и} = \frac{П_{1-10}}{П_{1-12}} \times Я$$

- **Индекс напряженности избирательной кампании** – количество обращений, содержащих сведения о нарушениях и претензии в избирательной сфере, приходящееся на одну тысячу зарегистрированных избирателей.

$$И_{н} = \frac{П_{1-6}}{\mathcal{Э}} \times 1000$$



**«Порядок и сроки рассмотрения обращений.  
Применение задач АКРИКО.  
Организация «горячих линий»**

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ЭКСПЕРТНО-  
АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ АППАРАТА ЦЕНТРАЛЬНОЙ  
ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ОТДЕЛ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,  
ГЛАВНЫЙ СОВЕТНИК БОГДАНОВ И.В. (495) 606-02-92**



**ИНФОРМАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР  
ЦИК РОССИИ**