

**ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ
И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 23.11.2017 № 75-ог
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в департаменте экономики и
стратегического планирования
Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в департаменте экономики и стратегического планирования Ярославской области и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте экономики и стратегического планирования Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора департамента экономики и стратегического планирования Ярославской области Шилкину О.А.
3. Приказ вступает в силу с момента официального опубликования.

Заместитель Председателя
Правительства области –
директор департамента

Е.Н. Троицкая

УТВЕРЖДЁН
приказом
департамента экономики и
стратегического планирования
Ярославской области
от 23.11.2017 № 75-ог

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в департаменте экономики и
стратегического планирования Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте экономики и стратегического планирования Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в департаменте экономики и стратегического планирования Ярославской области, создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьёй 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) в Порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (далее – обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и

должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления муниципального образования Ярославской области.

Должностными лицами департамента экономики и стратегического планирования Ярославской области (далее – департамент) являются заместитель Председателя Правительства области – директор департамента и заместители директора департамента.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Порядком;
- иными нормативными правовыми актами.

3. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами департамента.

4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5. Действие Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

6. Информация о рассмотрении обращений предоставляется следующими способами:

- непосредственно в здании департамента;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Граждане могут обратиться в департамент лично, по почте или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

Почтовый адрес департамента: 150000, город Ярославль, Советская площадь, дом 3.

Фактическое местонахождение департамента (для личных обращений): город Ярославль, проспект Ленина, дом 44.

Телефон для справок: (4852) 40-14-87.

Номер телефона-факса: (4852) 40-13-78.

Адрес страницы департамента на портале органов государственной

власти Ярославской области: <http://www.yarregion.ru/depts/usp/default.aspx>.

Адрес электронной почты департамента: desp@yarregion.ru.

8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переводится на другого сотрудника или обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- чёткость в изложении материала;
- полнота консультирования.

10. Гражданин с момента приёма обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур рассмотрения его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично с учётом графика (режима) работы департамента.

11. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

12. Конечным результатом рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением либо сообщение (в случае, предусмотренном частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а также при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

13. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней.

Срок рассмотрения обращения начинает исчисляться с даты регистрации обращения уполномоченным сотрудником департамента, ответственным за регистрацию и хранение служебной корреспонденции (далее – уполномоченный сотрудник департамента), и заканчивается датой направления или вручения ответа гражданину, подписанного должностным лицом департамента.

14. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, должностное лицо департамента готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о

переадресации его обращения. Срок направления обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, – 7 дней с даты регистрации обращения в департаменте, срок уведомления гражданина о переадресации его обращения – 7 дней с даты регистрации обращения в департаменте.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвёртом подпункта 18.4 пункта 18 раздела III Порядка.

16. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, направления запросов, принятия других мер в связи с поступившим обращением, срок рассмотрения такого обращения может быть продлён должностными лицами департамента не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.

III. Действия по рассмотрению обращения

17. Действиями по рассмотрению обращения являются:

- приём и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- оформление и хранение дела по обращению.

18. Приём и регистрация обращения.

18.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в департамент.

18.2. Обращение может поступить в департамент по информационно-телекоммуникационным сетям, почтовым отправлением либо может быть доставлено лично гражданином или его представителем.

Поступившее обращение в день его поступления в департамент регистрируется сотрудником приёмной департамента в журнале регистрации обращений граждан.

18.3. Должностное лицо департамента по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами в течение 2 рабочих дней со дня регистрации обращения:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- даёт необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения

с выездом на место;

- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

18.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Должностное лицо департамента при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица департамента, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в департамент или должностному лицу департамента в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

19. Рассмотрение обращения.

19.1. Обращения с резолюцией должностного лица департамента поступают для рассмотрения по существу вопросов исполнителям.

19.2. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории предложений, в отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

19.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель:

- определяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц либо о критике деятельности

указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие доводы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных правовых и других документов Ярославской области. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признаётся обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину должны быть указаны меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и должностных лиц, и сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

19.4. При рассмотрении обращения, отнесённого к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов обратившегося лица, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов обратившегося лица, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности лиц, виновных в

нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся мотивированные доводы принятия такого решения.

19.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию, в том числе в электронной форме, в органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

19.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и у иных должностных лиц, исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид и форму запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

Государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностное лицо по направленному запросу департамента или должностного лица департамента, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

19.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает

гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. При этом в ответе на обращение указываются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

19.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передаётся по телефону, телефону-факсу или электронной почте) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

19.9. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Ответ гражданину подписывается должностным лицом департамента, принявшим такое решение.

20. Направление ответа гражданину.

20.1. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то в ответе указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата регистрации ответа, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

20.2. Ответ на обращение подписывается должностным лицом департамента.

21. Последовательность действий при личном приёме граждан.

21.1. Личный прием граждан в департаменте по вопросам своей компетенции проводят заместитель Председателя Правительства области – директор департамента, заместители директора департамента по графику, утверждаемому заместителем Председателя Правительства области – директором департамента.

21.2. Информация о месте проведения личного приёма, а также об установленных для личного приёма днях и часах размещается для сведения граждан на доске объявлений в здании департамента (по фактическому месту нахождения департамента) и на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области.

21.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

21.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

21.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

21.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

21.7. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

21.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

22. Оформление и хранение дела по обращению.

22.1. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом департамента, направляется заявителю в течение 3 дней с момента подписания. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее в департамент или должностному лицу департамента 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.

22.2. Материалы по рассмотрению обращения направляются

исполнителем уполномоченному сотруднику департамента.

22.3. Уполномоченный сотрудник департамента в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

22.4. Дела по обращениям формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу по обращению.

Сформированные дела по обращениям помещаются в архивные папки и располагаются в них в хронологическом порядке.

22.5. Хранение дел по обращениям, поступившим непосредственно в департамент, обеспечивается уполномоченным сотрудником департамента в течение 5 лет.

22.6. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в единой системе электронного документооборота в течение 5 лет.

22.7. Дела по обращениям, поступившим на рассмотрение в департамент из Правительства области, подлежат передаче на хранение в отдел по работе с обращениями граждан административно-контрольного управления Правительства области.

IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

23. Должностные лица департамента осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

24. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений по ним осуществляется заместителями директора департамента.

25. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

26. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента, осуществляемые в ходе рассмотрения обращений и решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, в досудебном порядке вышестоящему должностному лицу.

27. В порядке, предусмотренном главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) департамента, должностного лица или иного государственного служащего департамента, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.