

Зарегистрирован в правовом управлении Правительства Ярославской области
30.07.2019 № 30-9260

**ДЕПАРТАМЕНТ ТУРИЗМА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 16.07.2019 № 3-н
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в департаменте
туризма Ярославской области

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

ДЕПАРТАМЕНТ ТУРИЗМА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте туризма Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента Рыбакову Ю.Л.
3. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Директор департамента

Ю.Л. Рыбакова

УТВЕРЖДЁН
приказом департамента
туризма Ярославской области
от 16.07.2019 № 3-н

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в департаменте
туризма Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте туризма Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в департаменте туризма Ярославской области (далее – департамент) и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Порядок устанавливает систему работы департамента по централизованному учету, организации рассмотрения обращений граждан, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций департамента по работе с обращениями граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Основные термины, используемые в Порядке, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), Федеральном законе от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральном законе от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

3. Должностными лицами департамента, ответственными за рассмотрение обращений граждан (далее – обращения), являются директор департамента и заместители директора департамента (далее – должностные лица департамента).

4. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Положением о департаменте, утвержденным постановлением Правительства области от 07.12.2016 № 1276-п «О департаменте туризма Ярославской области»;

- Порядком.

5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление департаментом письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется бесплатно.

II. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, а также могут быть доставлены лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: ул. Победы, д. 18, г. Ярославль, 150000.

Адрес электронной почты департамента: at@yarregion.ru.

Адрес страницы департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.yarregion.ru/depts/Tourism/default.aspx>.

2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы департамента лично или по телефону обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Телефон: (4852) 40-08-09.

3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник департамента уточняет фамилию, имя, отчество (при его наличии) заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, и подробно, в вежливой и корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника департамента, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4. На странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Порядок;
- график приема граждан должностными лицами департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- график работы департамента.

5. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

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

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в указанном обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в департамент или должностному лицу департамента в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В указанном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

III. Требования к местам приема заявителей

1. Прием заявителей осуществляется в кабинете директора департамента, заместителя директора департамента.

Места приема должны соответствовать установленным строительным нормам и правилам, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2. Места для ожидания в очереди оборудуются:

- стульями;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды.

3. Личный прием заявителей также осуществляется иными должностными лицами департамента в кабинетах должностных лиц департамента. Место личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефон, факс).

IV. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1. Письменное обращение, поступившее в департамент, должностным лицам департамента, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент.

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений.

2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в департаменте и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом департамента.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностных лиц департамента, направляется в течение 7 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, за исключением

случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, должностные лица департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

V. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений должностному лицу департамента, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, заявителю;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

2. Прием и регистрация обращений.

2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений являются их поступление в департамент и регистрация.

2.2. В течение 3 дней с момента поступления обращения сотрудник департамента, отвечающий за регистрацию и учет обращений (далее – ответственный сотрудник), осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции и целостность

упаковки (ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми);

- вскрытие конвертов (конверт прикладывается к тексту обращения), проверку наличия в них документов, составление акта в случае необходимости (если вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, в конверте отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении);

- проставление штампа департамента с указанием даты поступления;

- чтение;

- формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера;

- проверку истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка в получении с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан либо делается отметка на копии, втором экземпляре обращения, остающихся у гражданина.

2.3. При обработке обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) с присвоением регистрационного номера. При этом в регистрационную карточку обращения (далее – РКО) вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование объединения граждан (в том числе юридического лица) или фамилия и инициалы заявителя;

- адрес заявителя (почтовый или электронный) и контактный телефон (при наличии) (в случае отсутствия адреса и в обращении, и на конверте при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки, при его отсутствии указать «без адреса»);

- категория заявителя;

- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями;

- данные о предыдущих обращениях (при их наличии).

РКО распечатывается и прикладывается к обращению.

Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу

на бумажном носителе обращения.

3. Направление обращений должностному лицу департамента, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Зарегистрированные обращения передаются в день регистрации должностному лицу департамента для вынесения резолюции.

Должностное лицо департамента в течение 1 дня с момента получения обращений рассматривает поступившие обращения и определяет, относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

По результатам рассмотрения обращений должностное лицо департамента:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

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

Решением должностного лица департамента является подписанная им резолюция (на бумажном носителе либо в электронном виде).

Обращение с подписанной резолюцией в течение 1 дня с момента подписания резолюции передается должностным лицом департамента ответственному сотруднику.

4. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль.

4.1. Ответственный сотрудник в день получения от должностного лица департамента обращения с подписанной резолюцией:

- вносит в РКО в ЕСЭД содержание резолюции должностного лица департамента, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- передает обращение вместе с РКО на бумажных носителях исполнителям.

4.2. В случае необходимости уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель в процессе рассмотрения обращения:

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

- приглашает на личную беседу заявителя, запрашивает у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

Запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос готовится на бланке департамента, подписывается должностными лицами департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.3. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностных лиц департамента, направивших обращение для рассмотрения, выезжает на место.

При принятии должностными лицами департамента решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о результатах рассмотрения обращения на месте с анализом полученных на выезде сведений, материалов.

4.4. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностными лицами департамента (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в РКО), определяет порядок и срок подготовки ответа на обращение (в пределах общего срока рассмотрения обращения). Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат ответственному сотруднику комплекта документов на бумажном носителе от всех исполнителей.

4.5. Должностные лица департамента и ответственный сотрудник в рамках контроля за рассмотрением обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностных лиц департамента.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностными лицами департамента на контроль, исполнитель должен направить должностным лицам департамента информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

4.6. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в течение 7 дней со дня регистрации направить копии обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностных лиц департамента жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Ответ заявителю подписывается должностным лицом департамента, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

4.7. По обращениям, поступившим в департамент и не относящимся к его компетенции, исполнитель готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление о переадресации обращения.

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения – в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.8. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции департамента, должностных лиц департамента, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит запрос в адрес соответствующего органа, должностного лица. Указанные органы, должностные лица в течение 15 дней с момента получения запроса обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.9. Особенности рассмотрения отдельных обращений, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

4.9.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, исполнитель рассматривает обращение в установленном порядке, подготавливает ответ, который подшивается к делу по обращению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Исполнитель готовит письменное уведомление (разъяснение) с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений.

Заявитель, направивший обращение, уведомляется должностными лицами департамента о данном решении в течение 7 дней со дня регистрации

обращения.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса указанное уведомление после подписания направляется заявителю в виде отсканированного электронного документа.

4.9.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Исполнитель готовит письменное уведомление с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностными лицами департамента о данном решении до истечения срока рассмотрения его обращения.

4.9.3. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу департамента.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного должностным лицом департамента.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностными лицами департамента о данном решении до истечения срока рассмотрения его обращения.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

4.9.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией должностных лиц департамента исполнителем подготавливается уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Указанное уведомление подписывается должностным лицом департамента, принявшим такое решение, и направляется заявителю до истечения срока рассмотрения его обращения.

4.9.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение в течение 1 дня со дня регистрации обращения направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.9.6. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

4.9.7. В случае поступления в департамент или должностному лицу департамента письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, в отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом анализируются следующие направления:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитие общественных отношений;
- улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции департамента;
- возможность принятия предложения с точки зрения особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае его принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ заявителю. Если предложение не принято, заявитель 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.

4.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, которое необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя 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 и должностных лиц либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

При этом проверяются 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, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет оспариваемые действия (бездействие) лица (лиц) положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и указываются сроки их реализации.

Если заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого:

- определяется обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями (бездействием) нарушены);

- устанавливаются причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов заявителя, в том числе определяется, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются 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 заявителя, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению, в каком порядке (в том числе в какие сроки), а также какие меры применены для защиты прав, свобод или законных интересов заявителя.

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

4.13. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа (уведомление о переадресации обращения) исполнитель направляет на подпись должностному лицу департамента.

Должностное лицо департамента:

- рассматривает проект ответа (уведомление о переадресации обращения) заявителю;

- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем, в случае удовлетворения обращения;

- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

5. Направление ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, заявителю.

5.1. Ответ (уведомление о переадресации обращения), подписанный(ое) должностными лицами департамента, поступает ответственному сотруднику, регистрируется и в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю.

5.2. Результат рассмотрения обращения направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа при наличии в обращении только адреса электронной почты.

По желанию заявителя ответ может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

5.3. Информация о результатах рассмотрения обращения в течение 3 дней с момента подписания должностными лицами департамента ответа на обращение заносится ответственным сотрудником в РКО в ЕСЭД.

6. Оформление и хранение текущего архива обращений.

6.1. Ответственный сотрудник в течение 3 дней с момента получения от исполнителя или должностного лица департамента документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы

по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по обращениям решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

6.2. По обращению, поступившему в ходе личного приема, ответственный сотрудник вносит в электронную базу данных обращений ЕСЭД, в раздел «Личный прием», информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностными лицами департамента решениях. Регистрационные карточки по итогам личного приема (далее – РКЛП) вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

6.3. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений департамента на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах по рассмотрению обращений располагаются в хронологическом порядке. В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу по рассмотрению обращения.

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

6.4. Хранение в течение 5 лет дел по рассмотрению обращений в текущем архиве обращений департамента обеспечивается ответственным сотрудником. По истечении сроков хранения в текущем архиве обращений департамента соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

6.5. РКО хранятся в электронной базе данных обращений ЕСЭД в течение 5 лет.

VI. Результат рассмотрения обращений

1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу департамента в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному

в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент или должностному лицу департамента 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Решение о снятии обращения с контроля принимают должностные лица департамента.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

В указанном случае должностные лица департамента, давшие поручения по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль, снимают обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленный исполнителем.

VII. Порядок проведения личного приема граждан и рассмотрения поступивших в ходе приема обращений

1. Порядок записи на личный прием и проведения личного приема граждан.

1.1. Основанием для начала проведения личного приема является обращение гражданина в департамент для записи на личный прием к должностным лицам департамента согласно графику, утвержденному приказом департамента.

Должностные лица департамента осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Граждане вправе обращаться для записи на личный прием лично или через своих уполномоченных представителей в соответствии с действующим законодательством.

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

1.2. Запись на личный прием к должностным лицам департамента осуществляется в приемной директора департамента ответственным сотрудником после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими на запись, либо по телефону, указанному в пункте 2 раздела II Порядка.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам департамента заводится регистрационная карточка

первичного учета граждан, записавшихся на личный прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту жительства, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее обращался гражданин, по какому вопросу обращается к должностным лицам департамента в день записи на личный прием, контактного телефона. Гражданину, записавшемуся на личный прием, сообщается о дате, месте и времени проведения личного приема.

1.3. По результатам записи на личный прием в приемной директора департамента ответственным сотрудником оформляется список записавшихся на личный прием граждан с указанием заданных вопросов и приложенных гражданами материалов, который передается на бумажном носителе должностным лицам департамента, проводящим личный прием. Если записавшийся на личный прием гражданин ранее обращался в департамент, то материалы его обращений подбираются ответственным сотрудником из действующего архива обращений, распечатываются на бумажном носителе и передаются должностным лицам департамента для подготовки к личному приему.

1.4. В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема гражданин, записавшийся на личный прием, в срок не позднее 1 дня до даты приема, назначенной после переноса, уведомляется об этом ответственным сотрудником, осуществляющим запись на личный прием.

1.5. Прием граждан должностными лицами департамента осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц департамента. Общее время личного приема должностным лицом – 1 час. Время приема должностным лицом одного гражданина – 15 минут.

1.6. На личном приеме граждан должностными лицами департамента по поручению должностных лиц департамента присутствует ответственный сотрудник, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

1.7. Должностные лица департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, принимают письменное обращение (при наличии), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

1.8. 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 приема, о чем делается запись в РКЛП.

1.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностными лицами департамента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

1.10. В случае когда в обращении содержатся вопросы, решение

которых входит не только в компетенцию должностных лиц департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

1.11. В ходе личного приема должностные лица департамента могут отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в РКЛП.

2. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поданное на личном приеме.

2.1. В течение 3 дней со дня личного приема ответственный сотрудник регистрирует устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, заносит все необходимые сведения в РКЛП, в журнал «Личный прием» в ЕСЭД.

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагается резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностными лицами департамента, проводившими прием.

В случае если по итогам личного приема должностные лица департамента, проводившие личный прием, дают поручение сотрудникам департамента рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа гражданину, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностных лиц департамента, проводивших личный прием, ответственным сотрудником под подпись.

В случае если по итогам личного приема должностные лица департамента, проводившие личный прием, дают поручение направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа гражданина в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, исполнитель готовит проект запроса на бланке департамента, который подписывает должностное лицо департамента. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются ответственному лицу для рассылки.

2.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностные лица департамента готовят письменный ответ гражданину.

В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ на все поставленные в обращении вопросы, должностные лица департамента вправе вернуть полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка письменного ответа гражданину осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

2.3. Все обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет ответственный сотрудник.

Поручение, данное должностными лицами департамента после личного приема по обращению, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностными лицами департамента, установившими срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, на срок не более чем 30 дней и с уведомлением об этом гражданина в течение 2 рабочих дней.

Ответы гражданам направляются за подписью должностных лиц департамента, проводивших личный прием, на бланке департамента.

3. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема.

3.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление ответственного сотруднику подписанного должностными лицами департамента ответа гражданину с прилагаемыми материалами.

Ответ гражданину направляется ответственным сотрудником в течение 3 дней со дня его подписания должностными лицами департамента, проводившими личный прием.

3.2. Обращение считается рассмотренным и подлежащим снятию с контроля, если дан письменный ответ по существу всех поставленных гражданином вопросов.

Основаниями для возврата материалов по обращению исполнителю являются:

- отсутствие ответа гражданину или подписи на нем должностного лица департамента, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе гражданину.

В случае возврата материалов обращения исполнитель в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу департамента, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры по их устранению.

VIII. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

1. Должностные лица департамента, руководители структурных подразделений департамента в пределах своей компетенции 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 заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, ответственным сотрудником.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность

за соблюдение сроков рассмотрения обращений и Порядка в соответствии с их должностными регламентами.

2. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц департамента.

3. Анализ поступивших в департамент обращений осуществляет ответственный сотрудник, которым ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений. Информация о работе с обращениями размещается на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) департамента, должностного лица департамента, государственного служащего, если считают, 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.

Указанные лица могут обратиться непосредственно в суд или в вышестоящие в порядке подчиненности орган, организацию, к вышестоящему в порядке подчиненности лицу либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров.