



**ДЕПАРТАМЕНТ
РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И
ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

От 09.09.2021 № 03-43/24 (ОД)
г. Ярославль

Об утверждении Порядка работы
с обращениями граждан в
департаменте регионального
развития и внешнеэкономической
деятельности Ярославской
области

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

**ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И
ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в департаменте регионального развития и внешнеэкономической деятельности Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента.
3. Приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Директор департамента

Г.А. Пенягина

УТВЕРЖДЕН

приказом

департамента регионального
развития и внешнеэкономической
деятельности

Ярославской области

от 09.09.2021 № 03-13/24/09

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в департаменте регионального развития и внешнеэкономической деятельности Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в департаменте регионального развития и внешнеэкономической деятельности Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в департаменте регионального развития и внешнеэкономической деятельности Ярославской области (далее – департамент).

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

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

3. В Порядке используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в департамент;

- заявитель – гражданин или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в департамент или к должностному лицу департамента;

- коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных

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

- заявление – просьба заявителя 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 области и их должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц;

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

- форма электронного документа – форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных, технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

- регистрационная карточка обращения (далее – РКО) – документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

- 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 области.

4. Должностными лицами департамента являются директор департамента, заместитель директора департамента.

5. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется должностными лицами департамента.

6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства области от 13.06.2019 № 406-п «Об утверждении Положения о департаменте регионального развития и внешнеэкономической деятельности Ярославской области»;

- указом Губернатора области от 23.09.2015 № 541 «Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими

силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области»;

- Порядком.

7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

8. Запрещается разглашение информации о частной жизни гражданина, содержащейся в обращении, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент почтовым отправлением, по электронной почте, посредством размещения в информационных системах общего пользования, а также доставлены лично заявителем или его представителем. Заявители также могут обратиться в департамент в устной форме.

Почтовый адрес департамента: ул. Свободы, д.62, г. Ярославль, 150014.

Электронный адрес департамента: drrvd@yarregion.ru.

Адрес официального сайта департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт департамента): <https://www.yarregion.ru/depts/drrved/default.aspx>.

Телефон для справок: (4852) 40-19-20.

График работы департамента:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 12.00, с 12.48. до 17.30;

- пятница, предпраздничные дни: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 16.30.

1.2. Заявитель с момента принятия его обращения имеет право с учетом режима работы департамента лично обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону. Телефон для справок: (4852) 40-19-20.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме информируют 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 заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. Письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом департамента путем направления мотивированных ответов почтовым отправлением или электронной почтой (по желанию заявителя).

При коллективном обращении письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом департамента путем направления мотивированных ответов почтовым отправлением или электронной почтой заявителю, адрес которого указан в обращении первым (если не указан иной адрес).

1.5. Требования к оформлению обращения должны соответствовать нормам Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.6. На информационном стенде в здании департамента и сайте департамента размещается следующая информация:

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

2. Требования к местам приема заявителей.

2.1. Места приема и ожидания заявителей должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2. Прием заявителей осуществляется в служебных помещениях департамента.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

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

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

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением заявителя 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 муниципальных образований области или их должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований области или их должностным лицам.

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 в сфере внутренних дел и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

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 обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, 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.

2. Результат рассмотрения обращений.

2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

2.2. Результат рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа,

и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

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

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения для рассмотрения;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение или уведомления заявителю;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

3.1. Прием и регистрация обращений.

3.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление в департамент и регистрация. Обращения в департамент могут поступать непосредственно от заявителей, а также от других органов и должностных лиц.

3.1.2. Поступившие письменные обращения, а также обращения, полученные в ходе личного приема заявителей, регистрируются в единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД) не позднее 3 дней с момента поступления.

3.1.3. Прием письменных обращений производится сотрудником департамента, отвечающим за регистрацию и учет обращений (далее – ответственный сотрудник департамента).

3.1.4. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются первые два, в том числе заявитель, адрес которого указан с целью направления ответа. Общее количество заявителей указывается в аннотации письменного обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.1.5. Ответственный сотрудник департамента обрабатывает письменные обращения не позднее 3 дней с момента поступления:

- отмечает способ доставки (письмо, телеграмма, личная доставка и тому подобное). Если письмо переадресовано, то указываются адрес заявителя, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- прочитывает обращение, определяет тематику обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора;
- проверяет, не было ли подобного обращения, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- вносит сведения в ЕСЭД.

3.1.6. На стадии обработки поступивших обращений ответственный сотрудник департамента отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов, поставленных в обращении, согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- которые содержат нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица департамента, а также членов его семьи;

- текст которых не поддается прочтению;

- текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- которые направлены заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- в которых обжалуются судебные решения;

- в которых не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту департамента;

- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов, поставленных в них, ответственный сотрудник департамента в течение 3 дней со дня регистрации обращения готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке департамента с обоснованием невозможности рассмотрения обращения по существу, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случая, когда направить данное уведомление заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Проект указанного уведомления в день его подготовки передается вместе с обращением директору департамента на подпись, о чем делается отметка в ЕСЭД. В течение 1 рабочего дня после подписания данное уведомление направляется заявителю.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление в течение 1 рабочего дня после его подписания направляется заявителю в форме электронного документа.

3.1.7. При обработке обращений в РКО вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: фамилия и инициалы имени и отчества (при наличии) физического лица, наименование юридического лица;

- адрес заявителя (почтовый или электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Ответственный сотрудник департамента в течение 3 дней с момента поступления обращений регистрируют их в ЕСЭД и проставляет на них штамп с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в департамент на электронный адрес: drrvd@yarregion.ru, распечатываются ответственным сотрудником департамента один раз в день, регистрируются в ЕСЭД, на них проставляется штамп с регистрационным номером и датой регистрации.

3.1.8. По каждому письменному обращению ответственным сотрудником департамента готовится проект резолюции директора департамента по рассмотрению обращения.

3.2. Направление обращения для рассмотрения.

3.2.1. Ответственный сотрудник департамента в течение 3 дней со дня регистрации обращения передает поступившее обращение вместе с подготовленным проектом резолюции в виде электронных документов на рассмотрение и согласование директору департамента.

3.2.2. Директор департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- в течение 1 рабочего дня определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- принимает решение о постановке обращения на контроль.

Решение директора департамента оформляется путем подписания им резолюции (в электронном виде) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

3.2.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области или их должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и их должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

3.2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального

образования области или их должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.2.5. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с резолюцией директора департамента жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

3.2.6. В случае поступления в департамент 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 сайте департамента, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта департамента, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.2.7. Ответственный сотрудник департамента:

- готовит уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти, о возврате жалобы, либо об электронном адресе сайта департамента, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, а также сопроводительные письма о переадресации обращений в течение 3 дней со дня регистрации обращений;
- направляет уведомления, предусмотренные абзацем вторым данного подпункта, копии обращений государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований области, их должностным лицам, указанным в резолюции, с сопроводительными письмами о переадресации обращений в течение 1 рабочего дня со дня подписания указанных уведомлений и сопроводительных писем.

3.2.8. Обращения с резолюцией директора департамента направляются исполнителям в форме электронных документов посредством ЕСЭД.

3.3. Рассмотрение обращений.

3.3.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, рассматриваются вопросы:

- о совершенствовании законов и иных нормативных правовых актов;
- о совершенствовании деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области;
- о развитии общественных отношений;
- об улучшении социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

3.3.2. В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции департамента;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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

3.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- определяет порядок действий, которые необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;

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

3.3.5. 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, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

3.3.6. Исполнитель проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законодательных актов и подзаконных нормативных актов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения законодательства у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

3.3.7. Если в результате проведенного анализа подтвердились факты, отмеченные в заявлении, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие данных действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении, обоснованными в ответе заявителю приносятся извинения, перечисляются меры, которые

принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области и их должностных лиц, и указываются сроки их реализации.

3.3.8. Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

3.3.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, исполнитель в обязательном порядке:

- 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 другое);

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы гражданина, 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 гражданина, а также лиц, ответственных за реализацию указанных мер.

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

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

3.3.11. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований области, у иных должностных лиц указанных органов;

- пригласить заявителя лично, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

3.3.12. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований области, у иных должностных лиц указанных органов подготавливается запрос, который должен содержать:

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

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается директором департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или их должностным лицам.

Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

3.3.14. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации директором департамента может быть принято решение о приглашении заявителя на личную беседу.

3.3.15. В случае принятия директором 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 сведениях, полученных на выезде, которым дается оценка.

3.3.16. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения директора департамента выезжает на место.

3.3.17. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный директором департамента, указанный первым в РКО, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми исполнителями, соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение.

3.3.18. Ответственный сотрудник департамента еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих рассмотрению, а при необходимости напоминает об исполнении поручений исполнителям.

3.3.19. В ходе рассмотрения обращения директор департамента:

- рассматривает проект ответа на обращение;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителям в случае удовлетворения обращения;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

3.3.20. Основанием для возврата проекта ответа на обращение на повторное рассмотрение является:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа на обращение, действующему законодательству;

- неполнота содержащейся в проекте ответа на обращение информации по поставленным вопросам;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, а также иные основания, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

3.3.21. В случае возврата проекта ответа на обращение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

3.3.22. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор департамента.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий письменный ответ на обращение.

3.4. Направление ответа на обращение или уведомления заявителю.

3.4.1. По результатам рассмотрения письменных обращений заявителям даются письменные ответы на обращения, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую 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 указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе указываются адресат, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

3.4.2. Ответ на обращение, подписанный директором департамента, в течение 1 рабочего дня с момента подписания направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на обращение на его копии.

Информация о результатах рассмотрения обращения ответственным сотрудником департамента заносится в РКО в ЕСЭД.

3.4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент 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 сайте департамента.

3.5. Оформление и хранение текущего архива обращений.

3.5.1. Ответственный сотрудник департамента в течение 3 дней с момента получения от исполнителя 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, и помещает его на текущее хранение.

3.5.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента.

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.

3.5.3. Хранение дел по рассмотрению обращений обеспечивается департаментом в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве департамента дела по рассмотрению обращений 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».

4. Порядок проведения личного приема заявителей.

4.1. Порядок записи заявителей на личный прием.

4.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема заявителей является обращение в департамент для записи на личный прием согласно графику работы департамента. Запись на прием заявителей осуществляется по телефону: (4852) 40-19-20.

4.1.2. Должностные лица департамента осуществляют личный прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

4.1.3. На личный прием могут записаться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Ярославской области.

Заявители вправе обращаться для записи на личный прием через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

4.1.4. Запись заявителей на личный прием осуществляет ответственный сотрудник департамента после предварительного собеседования с заявителями, пришедшими для записи на личный прием либо позвонившими по телефону: (4852) 40-19-20. Для записи на личный прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, ответственный сотрудник департамента, ведущий запись на личный прием, дает разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.1.5. При предварительном собеседовании для записи на личный прием заявителей заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей с указанием фамилии имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу департамента в день записи на личный прием, контактного телефона и так далее. Данные заявителя, указанные в документе, удостоверяющем личность заявителя, и иных документах и материалах, представленных при записи на личный прием, заносятся в регистрационную карточку первичного учета заявителей.

Заявителю сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

4.1.6. По результатам записи на личный прием ответственным сотрудником департамента составляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов, с представлением заявителями материалов, который передается на бумажном носителе должностному лицу департамента, проводящему личный прием. Если заявитель ранее обращался в департамент, то материалы обращений подбираются из действующего архива обращений, распечатываются и передаются должностному лицу департамента для подготовки личного приема.

О переносе дня приема или изменении времени и места личного приема заявитель уведомляется ответственным сотрудником департамента.

4.2. Проведение личного приема должностными лицами департамента.

4.2.1. Личный прием заявителей должностными лицами департамента осуществляется в служебных помещениях департамента, в том числе с использованием средств видео-конференц-связи. Помещение, в котором осуществляется личный прием заявителей, может быть оборудовано средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время личного приема уведомляется заявитель.

4.2.2. На личном приеме должностного лица департамента присутствует ответственный сотрудник департамента, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

4.2.3. Должностное лицо департамента, осуществляющее личный прием, выслушивает обращение, принимает письменное обращение (при наличии) от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

4.2.4. Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются отдельные категории заявителей, пользующиеся правом личного приема в первоочередном порядке, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

4.2.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема (далее – РКЛП).

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

4.2.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых входит не только в компетенцию должностных лиц департамента, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

4.2.8. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, или было принято решение о прекращении с ним переписки по данному вопросу, о чем делается запись в РКЛП.

4.2.9. После завершения личного приема ответственный сотрудник департамента регистрирует в течение 1 рабочего дня устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, заносит все необходимые сведения в РКЛП в ЕСЭД, в журнале «Личный прием». На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная директором департамента, проводившим личный прием, и распечатанная РКЛП.

4.2.10. В случае если по итогам личного приема должностное лицо департамента, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица департамента, проводившего личный прием.

4.2.11. В случае если по итогам личного приема должностное лицо департамента, проводившее личный прием, дает поручение направить запрос о представлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю другим государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований области, иным должностным лицам указанных органов, то исполнитель готовит проект запроса на бланке департамента, который подписывает должностное лицо департамента.

4.2.12. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностное лицо

департамента готовит письменный ответ заявителю. В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, должностное лицо департамента вправе возвратить полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

4.2.13. Все обращения с личного приема подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет ответственный сотрудник департамента, на которого возложены обязанности по подготовке личного приема и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений.

4.2.14. Поручение, данное исполнителям после личного приема по обращению, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приема. Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом департамента, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

4.2.15. Ответы заявителям направляются за подписью должностного лица департамента, проводившего личный прием, на бланке департамента.

4.2.16. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом департамента. Оригинал ответа направляется заявителю в течение 1 рабочего дня со дня его подписания должностным лицом департамента, проводившим личный прием.

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

4.2.18. Ответственный сотрудник департамента формирует дело по рассмотрению обращения, поступившему в ходе личного приема, вносит в РКЛП информацию о результатах рассмотрения обращения и решениях, принятых должностным лицом департамента. 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. РКЛП вкладываются в папки с материалами о рассмотрении обращений на личном приеме.

4.2.19. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается департаментом в текущем архиве обращений департамента в течение 5 лет. 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».

IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц департамента, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений.

2. Должностные лица 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.

3. Контроль за своевременностью рассмотрения устных и письменных обращений осуществляет сотрудник департамента, ответственный за организацию рассмотрения обращений.

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

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

2. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявители вправе оспорить решение, действие (бездействие) органа государственной власти, его должностного лица, государственного служащего, 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.

3. Заявитель вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к его должностному лицу.