



05.10.2021
18-11665

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 04.10.2021 № 4
г. Ярославль

О внесении изменения в приказ
департамента культуры
Ярославской области от 14.02.2014
№ 7

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Внести в приказ департамента культуры Ярославской области от 14.02.2014 № 7 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры Ярославской области и признании утратившим силу приказа департамента культуры Ярославской области от 01.12.2008 № 215» изменение, изложив Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры Ярославской области, утвержденный приказом, в новой редакции (прилагается).

2. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Директор департамента

М.В. Васильева

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
культуры Ярославской области
от 14.02.2014 № 7

(в редакции приказа
департамента культуры

Ярославской области

от 04.10.2021 № 4)

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры
Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры Ярославской области (далее – департамент), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

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

2. В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в департамент;

обращение – направленное заявителем в департамент или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в департамент;

коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее – органы местного самоуправления), 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 и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

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.

3. Должностными лицами департамента являются директор департамента и заместители директора департамента.

4. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральными законами:

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

- от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

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

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- Положением о департаменте культуры Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства области от 17.06.2015 № 658-п «Об утверждении Положения о департаменте культуры Ярославской области»;

- Порядком.

5. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется должностными лицами департамента.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота;
- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области.

Обращения могут быть доставлены лично заявителями или их представителями.

Заявители также могут обратиться в департамент в устной форме.

Справочная информация размещена на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы департамента лично обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок (4852) 40-18-29, (4852) 40-12-78 и информационным системам общего пользования.

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, отчества и должности сотрудника, 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.

1.4. На информационном стенде в здании департамента и на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах, которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

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

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами.

2.2. Места приема оборудуются 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.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на получение информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами департамента

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами департамента осуществляется в кабинете директора департамента и кабинетах заместителей директора департамента.

3.2. Место приема оборудуется настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица департамента, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное департаменту, должностным лицам департамента, 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 ответа, подписанного должностным лицом департамента.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации Губернатору области, а также в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 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 поставленных в обращении вопросов, 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.

1.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами департамента, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращения

2.1. Конечным результатом рассмотрения обращения является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – уведомление о переадресации обращения);

- 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 заявителю в письменной форме или в форме электронного документа (при поступлении обращения посредством электронной почты). В ходе личного приема 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 обращений;
- направление обращений в орган или должностному лицу департамента, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответов или уведомлений о переадресации обращений;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращений в департамент и регистрация обращений в департаменте.

4.2. Обращения в департамент могут быть переданы заявителями непосредственно, а также могут поступать от других органов и должностных лиц.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений, – осуществляется в течение 3 дней с даты принятия обращения сотрудником организационно-аналитического отдела департамента.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник организационно-аналитического отдела департамента отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении

вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимал участие департамент);
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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 (при наличии).

Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента регистрирует обращения в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) с проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в департамент через портал органов государственной власти Ярославской области, а также по системе межведомственного электронного документооборота, распечатываются сотрудником организационно-аналитического отдела департамента, который

проставляет на обращении штамп с регистрационным номером и датой регистрации, заполняет РКО в ЕСЭД.

После регистрации обращения и внесения данных в РКО текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

4.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, исполнитель готовит проект ответа заявителю на бланке департамента с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Проект ответа (в бумажном виде и в виде электронного документа) вместе с обращением направляется должностному лицу департамента или лицу, его замещающему, для подписания. В случае отсутствия замечаний должностное лицо департамента или лицо, его замещающее, подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. Подписанный ответ передается сотруднику организационно-аналитического отдела департамента для отправки заявителю.

В случае поступления обращения в форме электронного документа ответ заявителю после его подписания должностным лицом департамента или лицом, его замещающим, направляется в виде электронного документа с официального адреса электронной почты департамента.

Срок подготовки и отправки ответа заявителю об оставлении обращения без рассмотрения – в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5. Направление обращений в орган или должностному лицу департамента, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов

5.1. В день регистрации обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц департамента, направляются посредством ЕСЭД должностному лицу департамента для организации рассмотрения обращения по компетенции.

5.2. Проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений (в бумажном виде и в виде электронного документа) в день регистрации обращений направляются должностному лицу департамента или лицу, его замещающему, для подписания. Должностное лицо департамента или лицо, его замещающее, в течение дня рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений, в случае отсутствия замечаний подписывает их, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений возвращаются сотруднику организационно-аналитического

отдела департамента, осуществившему регистрацию обращения, для устранения замечаний и последующего направления должностному лицу для подписания.

При направлении обращений на рассмотрение в органы исполнительной власти области, иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностным лицам отсканированный текст обращения с сопроводительным письмом направляется посредством ЕСЭД в соответствии с компетенцией указанных органов и должностных лиц.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление о переадресации обращения направляется заявителю в виде электронного документа с официального адреса электронной почты департамента.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений о переадресации обращений – в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

Обращения, копии сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений на бумажном носителе помещаются на хранение в архив департамента.

6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль

6.1. Основанием для начала процедуры является поступление посредством ЕСЭД обращения должностному лицу департамента, осуществляющему рассмотрение обращения.

6.2. Должностное лицо департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;

- определяет отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и органов местного самоуправления или должностных лиц;

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- определяет лиц, на которых возлагает контроль за рассмотрением обращения и исполнением поручений в соответствии с ним;

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

Решение должностного лица департамента оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и в ЕСЭД), проектов

сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

6.3. 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, сотрудник организационно-аналитического отдела департамента готовит предложение должностному лицу департамента о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Должностное лицо 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 поступали в департамент или одному и тому же должностному лицу. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом департамента о данном решении в срок не более 30 дней с даты поступления обращения в департамент.

6.4. Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в соответствующий орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

6.5. 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 порядке межведомственного взаимодействия направить копии обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых 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 должностного лица департамента жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

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

6.7. 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 должностного лица департамента заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении

вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанный ответ подписывается должностным лицом департамента, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

6.8. Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента по результатам рассмотрения обращения:

- вносит в РКО текст резолюции должностного лица департамента, информацию о назначенных исполнителях (ответственном исполнителе и соисполнителях), проставляет отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- направляет обращение указанным в резолюции исполнителям;

- направляет обращение с подготовленными сопроводительными письмами в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и направляет уведомление о переадресации обращения заявителю.

В отношении обращений, поставленных на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении. Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента в течение 2 дней с момента получения запрашиваемой информации вносит в ЕСЭД подробную информацию о рассмотрении обращения (номер и дату письма, результат, ответ в формате PDF) в соответствии с инструкцией по заполнению РКО, размещенной в ЕСЭД.

6.9. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях, а также уведомления о переадресации обращений направляются через организационно-аналитический отдел департамента.

6.10. Обращения с резолюцией должностного лица департамента поступают на рассмотрение исполнителям посредством ЕСЭД.

6.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ следующих вопросов:

- 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.

В отношении каждого предложения должностное лицо департамента оценивает возможность его принятия или неприятия. При проведении этой 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 потребуется в случае принятия предложений;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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.

6.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо департамента:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель 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 и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Должностное лицо департамента 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.

Должностное лицо департамента проверяет, соответствуют (соответствует) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям федеральных и региональных нормативных актов, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, 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 и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении, обоснованными в ответе заявителю 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 сроки их реализации.

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

6.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», должностное лицо департамента 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 должностное лицо департамента:

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

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

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

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 способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

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

6.14. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо департамента вправе запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц.

6.15. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц сотрудником организационно-аналитического отдела департамента подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос, поставленный в обращении;
- вид запрашиваемой информации.

Запрос подписывается должностным лицом департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения

об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

6.16. В случае принятия должностным лицом 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 полученных на выезде сведениях, которым дается оценка.

6.17. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица департамента, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

6.18. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом департамента, указанный первым в резолюции, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

6.19. Должностные лица департамента, руководители структурных подразделений департамента, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица департамента.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом департамента на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу департамента информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные должностным лицом департамента сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

6.20. В ходе рассмотрения обращения должностное лицо департамента:

- рассматривает проект ответа 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.

6.21. Основаниями для возврата проекта ответа могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в проекте ответа информации по поставленным вопросам;

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

6.22. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения.

6.23. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо департамента.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо департамента, давшее поручение о рассмотрении обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленный исполнителем.

7. Направление ответов или уведомлений о переадресации обращений

7.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ 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 удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

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

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляется на бланке департамента.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом департамента.

7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом департамента, направляется заявителю через организационно-аналитический отдел департамента. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, или уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа, подготовленные на официальном бланке в бумажном виде, подписанные должностным лицом департамента

и зарегистрированные, сканируются и направляются заявителю электронным сообщением с официального адреса электронной почты департамента на указанный заявителем адрес электронной почты.

Кроме того, ответ на 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, 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 портале органов государственной власти Ярославской области.

8. Оформление и хранение текущего архива обращений

8.1. Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов в ЕСЭД формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

8.2. Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет в ЕСЭД материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ в формате PDF) и завершает оформление дела в ЕСЭД и на бумажном носителе.

Дела по рассмотрению обращений формируются сотрудником организационно-аналитического отдела департамента в соответствии с номенклатурой дел департамента и располагаются в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается организационно-аналитическим отделом департамента в архиве департамента в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве департамента дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертно-проверочной методической комиссии департамента уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

9. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам департамента

9.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина в департамент для записи на личный прием к должностным лицам департамента в соответствии

с графиком приема граждан должностными лицами департамента. Запись на прием граждан к должностным лицам департамента осуществляется с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 по телефону (4852) 30-52-29 или лично, кроме выходных и праздничных дней.

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

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общее время приема должностного лица департамента составляет один час. Время личного приема гражданина составляет не более 15 минут.

9.2. Запись на личный прием к должностным лицам департамента осуществляется сотрудником приемной департамента после предварительного собеседования с гражданами.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам департамента заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся с целью записи на прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу департамента, контактного телефона и т.д.

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностному лицу департамента, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

9.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием; передает указанный список на бумажном носителе и посредством ЕСЭД на следующий день после окончания записи на прием сотруднику организационно-аналитического отдела департамента.

В случае переноса дня приема, изменения времени, места или формата приема гражданин, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником организационно-аналитического отдела департамента.

10. Проведение личного приема граждан должностными лицами департамента

10.1. Прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику приема граждан должностными лицами департамента.

Для допуска на личный прием гражданину необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

10.2. Сотрудник организационно-аналитического отдела департамента присутствует на личном приеме граждан должностным лицом департамента. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах

одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

10.3. При осуществлении приема должностное лицо департамента принимает обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются предусмотренные законодательством Российской Федерации отдельные категории граждан, пользующиеся правом на личный прием в первоочередном порядке.

10.4. 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 приема, о чем делается запись в РКО по итогам личного приема.

10.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом департамента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Российской Федерации.

10.6. Должностное лицо департамента в ходе личного приема гражданина может отказать ему в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поступившего в ходе личного приема

11.1. После завершения личного приема сотрудник организационно-аналитического отдела департамента регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема должностного лица департамента, и заносит все необходимые сведения в РКО в ЕСЭД, раздел «Личный прием».

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой личного приема. После регистрации обращения и внесения данных в РКО текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

Должностное лицо департамента по итогам личного приема:

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решение должностного лица департамента оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и в ЕСЭД).

В случае если по итогам личного приема должностное лицо департамента, проводившее личный прием, дает поручение сотрудникам департамента рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект

ответа заявителю, обращение передается сотрудником организационно-аналитического отдела департамента исполнителю под подпись в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица департамента, проводившего личный прием.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо департамента, проводившее личный прием, дает поручение другим государственным органам, органам местного самоуправления, иным должностным лицам направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю, то исполнитель готовит проект запроса на бланке департамента, который подписывает должностное лицо департамента. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются в организационно-аналитический отдел департамента для рассылки.

11.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на сотрудника организационно-аналитического отдела департамента.

11.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, исполнитель департамента готовит письменный ответ заявителю.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом департамента после личного приема гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

Продление сроков исполнения поручения по рассмотрению обращения возможно только должностным лицом департамента, установившим срок исполнения поручения по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы, направляемые заявителям, должны быть подписаны должностным лицом департамента, проводившим личный прием, или лицом, его замещающим в установленном порядке. Оригинал ответа заявителю направляется сотрудником организационно-аналитического отдела департамента в день его подписания должностным лицом департамента, проводившим личный прием.

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

12.1. После принятия сотрудником организационно-аналитического отдела департамента решения о снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля, он в течение 3 дней формирует дело на бумажном носителе и в ЕСЭД, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная

информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для отказа в снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля может являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи должностного лица департамента, проводившего личный прием, на ответе заявителю;

- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;

- наличие незаполненных полей во вкладке «Решение» и отсутствие информации о рассмотрении обращения в РКО в ЕСЭД, разделе «Личный прием».

12.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с номенклатурой дел департамента и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается организационно-аналитическим отделом департамента в архиве департамента в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве департамента соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертно-проверочной методической комиссии департамента уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

1. 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 граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, сотрудником организационно-аналитического отдела департамента.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и положений Порядка в соответствии с их должностными регламентами.

3. 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.

4. На оперативных совещаниях у директора департамента еженедельно рассматриваются вопросы работы с обращениями граждан.

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

6. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, 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.