

**ИНСПЕКЦИЯ
АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

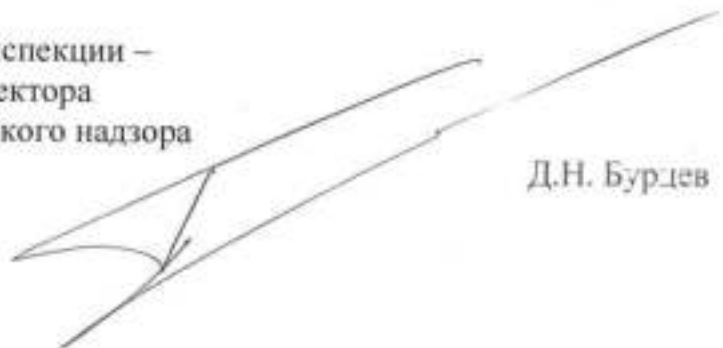
от 27.01.2022 № 1
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в инспекции административно-
технического надзора Ярославской
области и о признании
утратившим силу приказа
инспекции административно-
технического надзора Ярославской
области от 16.04.2018 № 8

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях совершенствования работы с обращениями граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области **ИНСПЕКЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области.
2. Признать утратившим силу приказ инспекции административно-технического надзора Ярославской области от 16.04.2018 № 8 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области».
3. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Заместитель начальника инспекции –
заместитель главного инспектора
административно-технического надзора
Ярославской области



Д.Н. Бурдев

УТВЕРЖДЁН
приказом инспекции
административно-технического
надзора Ярославской области
от 27.01.2012 № 1

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-
технического надзора Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в инспекции административно-технического надзора Ярославской области (далее – инспекция), 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.

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в инспекцию;

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

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 (на бумажном носителе и в 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.

Должностными лицами инспекции являются начальник инспекции, заместители начальника инспекции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются 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 июня 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;
- постановлением Правительства области от 19.03.2012 № 205-п «Об инспекции административно-технического надзора 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.

3. Рассмотрение обращений в инспекции осуществляется должностными лицами инспекции.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

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

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО);

- посредством интернет-приемной на официальном сайте инспекции на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://yarregion.ru/depts/igt/> (далее – официальный сайт инспекции).

Обращения могут быть доставлены лично заявителями или их представителями.

Заявители также могут обратиться в инспекцию в устной форме.

Информация о месте нахождения, графике работы, телефоны инспекции, адрес электронной почты, служебный распорядок должностных лиц инспекции размещены на официальном сайте инспекции.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы инспекции лично обратиться в инспекцию за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок (4852) 67-42-55, (4852) 67-42-66 и информационным системам общего пользования.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники инспекции 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, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника инспекции, 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 помещении инспекции и на официальном сайте инспекции размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами инспекции;
- 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.

2.2. 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 предоставление информации оборудуются стульями. 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 инспекции.

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами инспекции осуществляется в отведенном для этого помещении – в кабинете для приема граждан.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица инспекции, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением с ведении аудио и видеозаписи (при наличии возможности).

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

1.1. Письменное обращение, адресованное инспекции, должностным лицам инспекции, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в инспекцию.

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

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган

федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору области 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 инспекции или должностного лица инспекции, 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 инспекции, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращения.

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).

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,

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 инспекцию и регистрация обращений в инспекции.

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

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством системы МЭДО или с использованием интернет-приемной на официальном сайте инспекции, передаются в отдел по правовому, кадровому обеспечению и общим вопросам инспекции (далее – отдел). Ответственный сотрудник инспекции в день поступления соответствующих обращений проставляет на них штамп инспекции с указанием даты.

Сотрудник отдела осуществляет обработку обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверку истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений. Обработка обращения осуществляется в течение 3 дней с даты поступления обращения.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела 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 принимала участие инспекция);
- 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 инспекции;
- 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).

Сотрудники отдела регистрируют 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 инспекцию через интернет-приемную на официальном сайте инспекции, а также по системе МЭДО, распечатываются два раза в день ответственным сотрудником инспекции, который проставляет на обращении штамп с регистрационным номером и датой регистрации, а также 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, ответственный сотрудник инспекции готовит проект ответа заявителю на бланке инспекции 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 указанного ответа (на бумажном носителе и в виде электронного документа) вместе с обращением направляется заместителю начальника инспекции – начальнику отдела или лицу, его замещающему, для согласования. В случае отсутствия замечаний заместитель начальника инспекции – начальник отдела или лицо, его замещающее, подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. Подписанный ответ направляется в отдел для отправки заявителю.

В случае поступления обращения в форме электронного документа ответ заявителю после его подписания заместителем начальника инспекции – начальником отдела или лицом, его замещающим, направляется в виде электронного документа с официального адреса электронной почты

инспекции.

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

5. Направление обращений должностным лицам инспекции, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Зарегистрированные обращения передаются в день регистрации должностным лицам инспекции для вынесения резолюции.

Должностные лица инспекции в течение 1 дня с момента получения обращений рассматривают поступившие обращения и определяют, относится ли к их компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

По результатам рассмотрения обращений должностные лица инспекции:

- определяют исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- при необходимости ставят исполнение поручений и рассмотрение обращений на свой контроль.

Решение должностных лиц инспекции отражается в подписанной ими резолюции (на бумажном носителе либо в электронном виде).

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

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

6.1. Ответственный сотрудник инспекции в день получения от должностных лиц инспекции обращения с подписанной резолюцией:

- вносит в РКО в ЕСЭД содержание резолюции должностных лиц инспекции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;
- передает обращение вместе с РКО на бумажных носителях исполнителям.

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

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

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

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

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

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

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

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

6.4. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностными лицами инспекции (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в РКО), определяет порядок и срок подготовки ответа на обращение (в пределах общего срока рассмотрения обращения).

Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат ответственному сотруднику инспекции комплекта документов на бумажном носителе от всех соисполнителей.

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

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

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

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или

действие (бездействие) которого обжалуется.

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

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

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

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения составляет 7 дней со дня регистрации обращения.

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

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

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

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

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

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

6.9.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.9.6. В случае если текст письменного обращения не позволяет

определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

6.9.7. В случае поступления в инспекцию или должностному лицу инспекции 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 официальном сайте инспекции, заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта инспекции, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

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

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

- выделяет действие, которое необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных

органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

При этом проверяются наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

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

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

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

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

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

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

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы

подлежат восстановлению, в каком порядке (в том числе в какие сроки), а также какие меры применены для защиты прав, свобод или законных интересов заявителя.

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

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

Должностное лицо инспекции:

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

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

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

6.14. Основаниями для возврата проекта ответа могут являться:

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

- неполнота содержащейся в ответе 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 инспекции, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

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

- устранить выявленные нарушения;

- провести дополнительное рассмотрение обращения.

6.16. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо инспекции.

6.17. Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо инспекции, 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 ответа или уведомления о переадресации обращения.

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 стправки, регистрационный номер обращения, присвоенный инспекцией, 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 инспекции.

7.2. Ответ (уведомление о переадресации обращения), подписанный (подписанное) должностными лицами инспекции, поступает ответственному сотруднику инспекции, регистрируется и направляется заявителю.

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

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

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

8. Оформление и хранение текущего архива обращений.

8.1. Ответственный сотрудник инспекции в течение 3 дней с момента получения от исполнителя или должностного лица инспекции документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по обращениям решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

8.2. По обращению, поступившему в ходе личного приема, ответственный сотрудник инспекции вносит в электронную базу данных обращений ЕСЭД, в раздел «Личный прием», информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностными лицами инспекции решениях. РКО по итогам личного приема вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

8.3. Ответственный сотрудник инспекции 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. Материалы распечатываются на бумажном носителе и помещаются в текущий архив обращений инспекции на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах по рассмотрению обращений располагаются

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

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

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

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

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

9.1. Основанием для начала проведения личного приема является обращение гражданина в инспекцию для записи на личный прием к должностным лицам инспекции согласно графику, утвержденному приказом инспекции.

Должностные лица инспекции осуществляют прием граждан (в том числе в формате видео-конференц-связи при наличии технической возможности) 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.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- граждане старше 70 лет;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.2. 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.

9.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом инспекции дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками,

установленными законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию инспекции, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

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

10. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

10.1. После завершения личного приема ответственный сотрудник инспекции регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема, и заносит все необходимые сведения в РКО в ЕСЭД, раздел «Личный прием».

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

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

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

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

Подготовка письменного ответа гражданину осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.1. Должностные лица инспекции, начальники структурных подразделений в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется начальниками структурных подразделений, ответственным сотрудником инспекции.

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

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

12.3. Анализ поступивших в инспекцию обращений осуществляет

ответственный сотрудник инспекции, которым ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений. Информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте инспекции.

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

12.5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) инспекции, должностного лица инспекции, гражданского служащего инспекции, если считают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.

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