

УТВЕРЖДЁН  
приказом департамента  
образования  
Ярославской области  
от 19.12.2013 № 35-нп  
(в редакции приказа департамента  
образования Ярославской области  
от 17.02.2014 № 06-нп)

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в департаменте образования**  
**Ярославской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте образования Ярославской области (далее – Порядок рассмотрения обращений) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в департаменте образования Ярославской области (далее – департамент).

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

1.2. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. В Порядке рассмотрения обращений используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в государственные и муниципальные организации и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам;

- обращение заявителя (далее - обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу 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, в том числе резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, а также устное обращение в департамент двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

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

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

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

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

1.5. Должностными лицами департамента являются директор департамента, первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

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

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

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

- Положением о департаменте образования Ярославской области, утверждённым постановлением Администрации области от 31.01.2007 № 29 «О создании департамента образования Ярославской области»;

- Порядком рассмотрения обращений.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на директора департамента, первого заместителя директора департамента, заместителей директора департамента.

Директором департамента назначаются конкретные лица, на которые возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, обобщению практики разрешения обращений, а также ведению делопроизводства по обращениям граждан.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

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

## 2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

- доставлено лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес департамента: Советская ул., д. 7, г. Ярославль, 150000.

Официальный электронный адрес: [dobr@region.adm.yar.ru](mailto:dobr@region.adm.yar.ru).

Адрес страницы департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области:  
<http://www.yarregion.ru/depts/dobr> .

2.2. Заявитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Заявитель с момента приёма его обращения имеет право с учётом режима работы департамента лично обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

Телефоны для справок: (4852) 40-08-77, 40-08-78, 40-08-69.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его местожительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании департамента, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. На информационном стенде в здании департамента и в информационных системах общего пользования размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- Порядок рассмотрения обращений;
- график приёма граждан должностными лицами департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- образец обращения.

### 3. Требования к месту приёма заявителей

3.1. Приём заявителей осуществляется в отведённых местах приёма.

Места приёма включают также места для информирования заявителей и места для ожидания.

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

Места приёма оборудуются:

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

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

3.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

3.4. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест определяется исходя из возможностей их размещения в здании и не должно препятствовать свободному проходу заявителей.

3.5. Личный приём заявителей должностными лицами департамента осуществляется в отведённом для этого помещении, как правило, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

В случае проведения личного приёма заявителей в другом специально выделенном помещении место личного приёма оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица департамента, осуществляющего приём.

3.6. Место для личного приёма оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации, о чём делается соответствующее уведомление.

### 4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

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

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

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица, 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.

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

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

4.2. Результат рассмотрения обращений.

4.2.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

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

4.2.2. Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с согласия заявителя или при наличии в обращении только электронного адреса.

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

4.3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- приём и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль, направление обращений в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- направление ответа или уведомления заявителю;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

#### 4.3.1. Приём и регистрация обращений.

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

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в департамент, а также могут поступать при переадресации из других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе по электронной почте;
- посредством фельдъегерской связи;
- посредством курьерской связи.

Поступившие обращения передаются в день поступления обращений в общий отдел департамента. В течение 3 дней с даты поступления обращения сотрудник общего отдела осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя:

- проверку на соответствие адресату (заказная корреспонденция сверяется с реестром);
- вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов (в случае необходимости разорванные документы подклеиваются, конверт подкалывается к тексту обращения);
- составление акта в случае необходимости (вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению; отсутствуют в конверте само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, и другое);
- проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при его наличии) штампа «Департамент образования Ярославской области» и даты поступления;
- чтение, определение содержания обращения.

После обработки обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в Единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД ОГВ ЯО) с присвоением регистрационного номера. При этом в регистрационную карточку вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся заявителе: фамилия и инициалы (для физического лица), наименование общественной организации (общественного объединения), юридического лица (в именительном падеже);
- адрес заявителя (почтовый или электронный) и контактный телефон при наличии (в случае отсутствия адреса и в обращении, и на конверте при определении территории заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки, при отсутствии и его указать («без адреса»));
- категория заявителя (социальный и льготный статус);
- данные о корреспонденте, переадресовавшем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения в соответствии с общероссийским тематическим классификатором;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями;
- данные о предыдущих обращениях заявителя (при их наличии).

Регистрационная карточка обращения (далее – РКО) распечатывается и прикладывается к обращению.

Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу на бумажном носителе обращения.

Обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями на электронный адрес: [portal@yarregion.ru](mailto:portal@yarregion.ru), [doabr@region.adm.yar.ru](mailto:doabr@region.adm.yar.ru), распечатываются сотрудником общего отдела и передаются сотруднику отдела для регистрации в ЕСЭД ОГВ ЯО с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник общего отдела готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке департамента с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. После согласования с начальником общего отдела проект уведомления передаётся вместе с обращением на подпись должностному лицу департамента, о чём делается отметка в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО. Подписанное уведомление направляется в общий отдел для отправки заявителю.

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

Срок подготовки и отправки уведомления – в течение семи дней со дня регистрации обращения.

#### 4.3.2. Рассмотрение обращений.



4.3.2.1. Зарегистрированные в общем отделе обращения на бумажном носителе и их регистрационные карточки вместе с приложениями передаются в приёмную директора департамента сотруднику общего отдела, осуществляющему предварительное рассмотрение обращений.

4.3.2.2. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник общего 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, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимал участие департамент);
- обращения, 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 адрес электронной почты департамента или официальный портал органов государственной Ярославской области.

В случае выявления указанных обращений сотрудником общего отдела готовятся служебная записка на имя директора либо первого заместителя директора департамента с предложением об оставлении подобных обращений без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, проект письменного уведомления заявителю на бланке департамента с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений.

После подписания должностным лицом департамента письменного уведомления заявителю обращение с уведомлением передаются сотруднику общего отдела для отправки заявителю. В РКО в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО заносятся сведения о возврате обращения и направлении уведомления заявителю.

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

Срок подготовки и отправки уведомления – в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.3.2.3. По результатам предварительного рассмотрения остальных обращений, проверки истории обращений заявителей готовятся предложения о необходимых поручениях директора (первого заместителя директора либо заместителя директора) департамента по их рассмотрению.

По каждому обращению сотрудник общего отдела готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции должностного лица департамента с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о

постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

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

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом департамента о данном решении.

4.3.2.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник готовит за подписью должностного лица департамента проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил об этом.

4.3.2.6. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции департамента, должностного лица департамента, сотрудник общего отдела готовит запрос в адрес соответствующего органа, должностного лица. Указанные органы, должностные лица обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.3.2.7. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.3.2.8. Поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений, сопроводительных писем и уведомлений заявителю передаются на рассмотрение и согласование должностному лицу департамента.

4.3.2.9. Должностное лицо департамента определяет:

- относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;

- соответствует ли подготовленный проект резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

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

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

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

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

Решением должностного лица являются подписанные им резолюция (в бумажном и электронном виде) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

4.3.2.11. 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 ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

4.3.2.12. 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 должностного лица департамента, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

4.3.2.13. 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 подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по

существо поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается должностным лицом департамента, принявшим такое решение, и направляется заявителю.

4.3.2.14. Общий отдел по результатам рассмотрения обращений должностным лицом департамента:

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

- направляет обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях и сопроводительные письма за подписью должностного лица департамента в соответствующие органы или должностным лицам и уведомления заявителям о переадресации обращений согласно компетенции органов власти;

- направляет копии обращений указанным в резолюции государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам с сопроводительным письмом за подписью должностного лица департамента, принявшего решение по рассмотрению обращений.

4.3.2.15. Обращения, решение вопросов по которым относится к компетенции департамента, с резолюцией должностного лица департамента выдаются исполнителям сотрудником общего отдела под роспись.

4.3.2.16. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом анализируются следующие направления:

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

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

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

- наличие предложений, не относящихся к компетенции департамента;
- возможность принятия предложения с точки зрения особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учётом 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 принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

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

- 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.

При этом проверяется 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 действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области; 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 и других документов, 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 сроки их реализации.

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

4.3.2.18. При рассмотрении обращения, отнесённого к жалобе, 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 нарушены и другое);

- устанавливаются причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, 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, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организуется 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 аргументированные доводы принятия такого решения.

4.3.2.19. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо департамента вправе:

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

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить дополнительную информацию.

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

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

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос готовится на бланке департамента, подписывается должностным лицом департамента и направляется общим отделом в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

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.

В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

4.3.2.20. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, 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.

При принятии должностным лицом департамента решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

4.3.2.21. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом департамента (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в регистрационной карточке), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.3.2.22. Должностные лица, сотрудники департамента, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений заявителей, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание по исполнению 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 информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

4.3.2.23. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю исполнитель направляет на подпись должностному лицу департамента.

Должностные лица департамента:

- рассматривают проект ответа;
- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения заявителя;
- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений заявителей.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

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

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

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

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

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

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

В этом случае должностное лицо департамента, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.3.3. Направление ответа или уведомления заявителю.

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

- ответ должен содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе указываются, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке департамента и подписывается должностным лицом департамента.

4.3.3.2. Подписанный должностным лицом департамента ответ на обращение поступает в общий отдел, регистрируется и в течение 3 дней направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручён ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.



Информация о результатах рассмотрения обращения сотрудником общего отдела заносится в РКО в ЕСЭД ОГВ ЯО.

#### 4.3.4. Оформление и хранение текущего архива обращений.

4.3.4.1. Сотрудник общего отдела в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, и помещает его на текущее хранение в отделе.

4.3.4.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утверждённой номенклатурой дел департамента.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с обращением.

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

4.3.4.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается общим отделом в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве общего отдела соответствующие дела обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казённое учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

4.3.4.4. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в системе ЕСЭД ОГВ ЯО в течение 5 лет.

## 5. Порядок проведения личного приёма

### 5.1. Порядок записи и подготовки личного приёма заявителя.

5.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приёма является обращение заявителя в департамент для записи на личный приём к должностным лицам департамента (далее - личный приём) согласно графику, утверждённому директором департамента. Запись на приём к должностным лицам осуществляется ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Должностные лица департамента осуществляют приём заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Заявители вправе обращаться для записи на личный приём лично или через своих полномочных представителей в соответствии с действующим законодательством.

5.1.2. Запись на личный приём к директору департамента осуществляется в приёмной директора после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими на запись. Заявитель для записи на приём предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на приём к директору департамента, по вопросам, относящимся к компетенции органов местного

самоуправления муниципальных образований области или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицом, ведущим запись на приём, предлагается первоначально обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем обратиться к директору департамента, первому заместителю директора либо заместителю директора департамента, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц департамента, сотрудником департамента, проводившим запись на личный приём, даётся разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При предварительном собеседовании для записи на личный приём к должностным лицам заводится регистрационная карточка первичного учёта заявителей, обратившихся на приём, с указанием фамилии имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обращается к должностному лицу в день записи на личный приём, контактный телефон и другое. Данные в регистрационную карточку первичного учёта обратившихся на приём заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на приём.

Заявителю, записавшемуся на личный приём, сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

5.1.3. По результатам записи на личный приём в приёмной директора оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с предоставленными заявителями материалами, который передаётся на бумажном носителе должностному лицу, проводящему личный приём. Если записавшийся заявитель ранее обращался в департамент, то материалы обращений заявителя подбираются из действующего архива обращений граждан, распечатываются и передаются в приёмную для подготовки личного приёма.

5.1.4. В случае переноса дня приёма или изменения времени и места приёма заявитель, записавшийся на личный приём, уведомляется об этом сотрудником общего отдела, осуществляющим запись на личный приём.

## 5.2. Проведение личного приёма должностными лицами.

5.2.1. Приём заявителей должностными лицами департамента осуществляется, как правило, в служебных кабинетах должностных лиц. Помещение, в котором осуществляется личный приём заявителей, может быть оборудовано средствами аудио- и видеофиксации, о чём во время приёма уведомляется заявитель.

5.2.2. На личном приёме заявителей директором департамента присутствует сотрудник общего отдела, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приёма. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведётся личный

приём только 1 заявителя, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.2.3. Должностные лица департамента, осуществляющие личный приём, выслушивают устное обращение, при наличии принимают письменное обращение от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений.

Во время проведения личного приёма заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на приём с ребенком в возрасте до 3 лет;
- граждане старше 70 лет.

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

5.2.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приёма должностным лицом департамента даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

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

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

5.3. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение на личном приёме.

5.3.1. После завершения личного приёма сотрудник общего отдела регистрирует устное обращение заявителя или письменное обращение, поданное на личном приёме, заносит все необходимые сведения в РКЛП в ЕСЭД ОГВ ЯО в журнале «Личный приём».

На обращении, поданном на личном приёме, проставляется штамп с датой приёма и регистрационным номером, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утверждённая должностным лицом, проводившим приём, и распечатанная РКЛП.

В случае, если по итогам личного приёма должностное лицо, проводившее личный приём, даёт поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю сотрудникам департамента, обращение передаётся исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица департамента, проводившего приём, сотрудником общего отдела под роспись.

В случае, если по итогам личного приёма должностное лицо, проводившее личный приём, даёт поручение направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю другим государственным органам, органам местного самоуправления, иным должностным лицам, то исполнитель либо сотрудник общего отдела готовит проект запроса на бланке департамента, которое подписывает должностное лицо департамента. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются в общий отдел для рассылки.

5.3.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приёма, должностные лица готовят письменный ответ заявителю.

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

Подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка работы с обращениями.

5.3.3. Все обращения с личного приёма подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приёма, осуществляют сотрудники общего отдела, на которых возложены обязанности по подготовке личного приёма граждан и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан.

Поручение, данное должностным лицом после личного приёма по обращению гражданина, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приёма, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приёма, но на срок не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы заявителям направляются за подписью должностных лиц департамента, проводивших личный приём, на бланке департамента.

5.4. Снятие поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приёма, с контроля.

5.4.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приёма, является поступление начальнику общего отдела или лицу, его замещающему, ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом

департамента. Оригинал ответа заявителю направляется общим отделом в 3-дневный срок со дня его подписания должностным лицом департамента, проводившим личный приём.

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

Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нём должностного лица департамента, проводившего личный приём;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;
- отсутствие информации о рассмотрении обращения (наличие незаполненных полей во вкладке «Решение» в РКЛП).

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

5.4.3. Сотрудник общего отдела формирует дело по обращению, поступившему в ходе личного приёма, вносит в РКЛП информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом департамента решениях. Дело помещается в текущий архив обращений граждан департамента на хранение в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. РКЛП вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приёме.

5.4.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приёме, обеспечивается общим отделом в текущем архиве обращений департамента в течение 5 лет. По истечении сроков хранения отделом в текущем архиве обращений граждан департамента соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казённое учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

РКЛП хранятся в базе данных ЕСЭД ОГВ ЯО в течение 10 лет.

## 6. Формы контроля за рассмотрением обращений заявителей и обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Контроль полноты и качества 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, проведение проверок,

выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений заявителей.

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

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений заявителей осуществляется руководителями структурных подразделений, общим отделом департамента.

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

6.3. Анализ поступивших в департамент обращений осуществляет общий отдел. Общим отделом ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчёты о количестве и характере рассмотренных обращений; информация о работе с обращениями размещается на официальном портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На совещаниях при директоре департамента ежемесячно рассматриваются вопросы работы с обращениями граждан.

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

6.5. В соответствии со статьёй 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если считают, что нарушены их права и свободы.

Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к должностному лицу, государственному служащему.