

**ДЕПАРТАМЕНТ  
ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от 11.02.2021 № 4-н  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
и признании утратившими силу  
отдельных приказов департамента  
охраны окружающей среды и  
природопользования Ярославской  
области

В целях совершенствования работы с обращениями и осуществления приема граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  
**ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области:

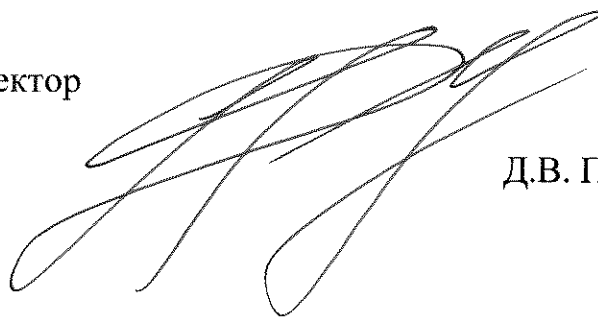
- от 19.12.2013 № 102-н «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и признании утратившими силу отдельных приказов департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области»;
- от 25.03.2014 № 115-н «О внесении изменения в приказ департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области от 19.12.2013 № 102-н»;
- от 19.01.2016 № 168-н «О внесении изменений в приказ департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области от 19.12.2013 № 102-н»;
- от 27.06.2016 № 187-н «О внесении изменения в приказ департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области от 19.12.2013 № 102-н»;

- от 16.06.2017 № 243-н «О внесении изменений в приказ департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области от 19.12.2013 № 102-н»;
- от 26.01.2018 № 7-н «О внесении изменений в приказ департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области от 19.12.2013 № 102-н».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента – главного государственного инспектора Ярославской области в области охраны окружающей среды Пенькова Д.В.

Приказ вступает в силу через 10 дней с момента его официального опубликования.

Директор департамента –  
главный государственный инспектор  
Ярославской области в области  
охраны окружающей среды



Д.В. Пеньков

УТВЕРЖДЁН

приказом департамента  
охраны окружающей среды  
и природопользования

Ярославской области

от 11.02.2021 № М-Н

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны окружающей**  
**среды и природопользования Ярославской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия структурных подразделений и должностных лиц департамента охраны окружающей среды и природопользования Ярославской области (далее – департамент), а также порядок взаимодействия департамента с гражданами при рассмотрении их обращений.

1.2. Граждане имеют право обращаться в департамент лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), в письменной форме или в форме электронного документа.

1.3. Департаментом рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении департамента.

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.4. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица департамента, работающего с обращением.

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

1.5. Письменные обращения могут быть направлены в департамент следующими способами:

- почтовым отправлением по адресу: ул. Свободы, д. 62, г. Ярославль, 150014;

- в форме электронного документа путем заполнения в установленном

порядке специальной формы на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.yarregion.ru/depts/doosp/default.aspx> (далее – сайт департамента);

- в форме электронного документа, отправленного на электронный адрес департамента: [doosp@yarregion.ru](mailto:doosp@yarregion.ru);

- с помощью факсимильной связи;

- доставлены заявителем или его представителем;

- переданы заявителем в ходе личного приема.

1.6. График работы и контактные телефоны департамента.

Телефон для справок/факс: 8(4852) 40-19-08, 40-02-28.

График работы департамента:

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

пятница: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 16.30.

1.7. Требования к письменному обращению.

1.7.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица департамента, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись гражданина и дату.

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

1.7.2. Обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.8. Положения Порядка распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

## 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется следующими способами:

- с использованием телефонной связи;

- на сайте департамента;

- посредством устного информирования;

- посредством письменного информирования.

2.2. Гражданин с учетом графика (режима) работы департамента с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, по телефону, на сайте департамента.

Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан;
- о местах и графиках личного приема должностными лицами департамента для рассмотрения устных обращений.

При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому сотруднику департамента или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо департамента, осуществляющее устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, не вправе осуществлять консультирование граждан, прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.3. Индивидуальное письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом департамента путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом департамента путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

### 3. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

3.1. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней с момента поступления обращения в департамент.

3.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в департаменте и заканчивается датой направления ответа заявителю.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного, частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами департамента либо уполномоченными лицами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом

заявителя.

3.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих предложения и сообщения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

#### 4. Порядок обработки, регистрации и рассмотрения обращения

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в департамент или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по компетенции.

4.2. Все поступившие письменные обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) не позднее 3 дней с момента поступления письменных обращений в департамент.

4.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником департамента, осуществляющим прием служебной корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для получения справочной информации по обращениям граждан.

4.4. На письменном обращении проставляется штамп департамента с указанием даты регистрации обращения.

4.5. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются данные о первых двух заявителях, в том числе данные заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Общее количество заявителей указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

4.6. Сотрудник департамента, ответственный за прием документов, осуществляет обработку письменных обращений:

- отмечает тип доставки, указывает адрес отправителя письма, если оно было переадресовано, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия текста письма в комплекте документов составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес департамента

нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письма, поступившие с ценными бумагами, деньгами, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. При получении письма с ценными бумагами в адрес заявителя направляются либо заказное письмо с предложением явиться в департамент за ценными бумагами, либо ценные бумаги ценным письмом. Почтовые расходы относятся на счет заявителя. Указанные акты хранятся в отделе государственной службы, кадров и организационной работы департамента и приобщаются к поступившему обращению. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и указанным адресатом, этот конверт используется для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на неоднократность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Неоднократным считается обращение, поступившее в департамент от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в департамент обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- вносит сведения в ЕСЭД.

4.7. Сотрудник департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, осуществляет предварительное рассмотрение письменных обращений, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица департамента, а также членов его семьи;

- обращения, текст которых не поддается прочтению;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам (неоднократные обращения);

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

- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

4.8. По каждому письменному обращению готовится проект резолюции директора департамента, либо лица, его замещающего, о рассмотрении обращения.

4.9. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются директору департамента для рассмотрения их на предмет направления должностным лицам департамента, в государственные органы или должностным лицам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

4.10. Сотрудник департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, передает обращения вместе с резолюцией директора департамента должностным лицам департамента в соответствии с их компетенцией.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.7 данного раздела Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в департаменте направляется в управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области и Губернатору Ярославской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.7 данного раздела Порядка.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области 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 соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.



Одновременно с направлением обращения информация, содержащаяся в нем, передается по телефону, факсу или по электронной почте в указанный орган.

4.13. Обращение после регистрации поступает на рассмотрение уполномоченному должностному лицу департамента.

4.14. Должностное лицо департамента определяет:

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

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований области или должностных лиц;

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

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль.

4.15. В случае несогласия должностного лица с отнесением обращения к его компетенции данный вопрос решается с директором департамента либо с лицом, его замещающим. Если принято решение о переадресации, должностное лицо передает обращение сотруднику департамента, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для передачи обращения в соответствующее структурное подразделение департамента и внесения изменений в ЕСЭД.

4.16. 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 проведения исследования;

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

4.17. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются остальным исполнителям поручения.

4.18. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в государственные органы либо должностным лицам) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Ответственный исполнитель определяет срок и порядок подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми исполнителями, соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ

на обращение при получении материалов от исполнителей.

4.19. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Запрос должен содержать:

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;
- обозначенную в обращении проблему, для разрешения которой необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

Запрос согласуется с должностным лицом департамента, передавшим обращение исполнителю, подписывается директором департамента либо лицом, его замещающим, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.20. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

4.21. При рассмотрении письменного обращения в случае необходимости исследования 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 проведения исследования.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место проведения исследования, указывается информация о полученных на выезде сведениях и им дается оценка.

4.22. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.23. В случае если текст письменного обращения не поддается

прочтению, ответ на обращение не дается, такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. В течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину направляется уведомление о принятии указанного решения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.24. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.25. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.26. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, департамент вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направить гражданину, направившему обращение, уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

4.27. В случае если в письменном обращении гражданина 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 департамента, должностное лицо департамента либо уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.28. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте департамента в соответствии с федеральным законодательством, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта департамента, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.29. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с уведомлением о порядке обжалования данного судебного акта.

4.30. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если проблема, изложенная в обращении, не может быть решена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должны быть указаны следующие сведения: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) адресата, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Текст ответа составляется в официально-деловом стиле. Не допускается использование буквенных аббревиатур, а также ссылок на статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов. Если в письме не содержится просьба об их возврате, подлинники документов остаются в деле по рассмотрению обращения.

Ответ на обращение подписывается директором департамента либо лицом, его замещающим.

4.31. Подлинники обращений граждан в Правительство области, иные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.32. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, поставленного в обращении.

4.33. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются сотруднику департамента, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для регистрации ответа и направления заявителю.

4.34. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

4.35. По желанию гражданина ответ на обращение вручается ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

4.36. Ответ на обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа

по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований федерального законодательства на сайте департамента.

## 5. Оформление и хранение дел по обращениям

5.1. Итоговое оформление дела по рассмотрению обращения осуществляет сотрудник департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией. Он формирует дело по рассмотрению обращения, в котором сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, в том числе ответ на обращение гражданина.

5.2. Сотрудник департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, вносит в ЕСЭД информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела по рассмотрению обращения и помещает его на хранение. Дела по обращениям формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента.

5.3. Хранение дел по рассмотрению обращения обеспечивается отделом государственной службы, кадров и организационной работы департамента в архиве департамента в течение 5 лет.

Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

5.4. По истечении сроков хранения в архиве департамента дела по обращениям в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются, либо передаются на хранение в Государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

## 6. Условия и сроки личного приема граждан

6.1. Прием граждан директором департамента, его заместителями проводится согласно утвержденному графику. График личного приема граждан размещается на сайте департамента и на информационном стенде в помещениях департамента.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.2. Предварительная запись граждан на личный прием производится сотрудником департамента, ответственным за организацию работы приемной департамента.

Запись граждан на личный прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни – с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

6.3. Запись на повторный прием осуществляется с момента получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется исходя из ответа на предыдущее обращение по вопросу, поставленному в обращении.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. В ходе личного приема гражданин может сделать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, в компетенцию какого органа входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.7. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании приема должностное лицо департамента доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6.9. Должностные лица департамента, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов привлекают к их рассмотрению сотрудников соответствующих комитетов, отделов департамента или получают у них консультации.

6.10. Материалы личного приема граждан хранятся в архиве департамента в течение 5 лет.

6.11. По истечении сроков хранения в архиве департамента дела по обращениям в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются, либо передаются на хранение в Государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

## 7. Постановка обращений граждан на контроль

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе департамента, должностных лиц департамента.

7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Федерального Собрания Российской Федерации, от Губернатора области, аппарата Правительства области, депутатов Ярославской областной Думы, правоохранительных органов.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает директор департамента или уполномоченные лица.

7.4. В случае если в ответе, полученном из государственного органа, от должностного лица, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством подготовки ответов заявителям осуществляют руководители структурных подразделений департамента, в которые передано обращение гражданина на рассмотрение. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.7. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

7.8. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

7.9. Снятие с контроля обращений и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором департамента.

7.10. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.11. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.