



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАКАЗА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 17.06.2021 № 88-р
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан и о признании
утратившими силу отдельных
приказов департамента
государственного заказа
Ярославской области

**ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАКАЗА ЯРОСЛАВСКОЙ
ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте государственного заказа Ярославской области.
2. Признать утратившими силу приказы департамента государственного заказа Ярославской области:
 - от 01.10.2008 № 1 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан»;
 - от 26.01.2009 № 1-р «О внесении изменения в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;
 - от 03.12.2009 № 2-р «О внесении изменения в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;
 - от 21.09.2010 № 4-р «О внесении изменений в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;
 - от 03.03.2014 № 16-р «О внесении изменения в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;
 - от 12.01.2016 № 36-р «О внесении изменений в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;

- от 21.08.2017 № 48-р «О внесении изменения в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1»;

- от 26.01.2018 № 56-р «О внесении изменений в приказ департамента государственного заказа Ярославской области от 01.10.2008 № 1».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента Афолина А.Д.

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

Заместитель
директора департамента



В.В. Скворцов

УТВЕРЖДЕН
приказом департамента
государственного заказа
Ярославской области
от 17.06.2021 № 88-п

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в департаменте государственного
заказа Ярославской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте государственного заказа Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте государственного заказа Ярославской области (далее – департамент).

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

1.2. В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо, обратившееся в департамент, или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в департамент;

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

коллективное обращение – обращение от имени 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;

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;

регистрационная карточка обращения – документ (на бумажном носителе или в электронной форме), в котором указывается информация об обращении, порядке 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. Должностным лицом департамента является директор департамента, а в случае отсутствия директора департамента – его заместители;

исполнитель – государственный гражданский служащий департамента, уполномоченный должностным лицом на рассмотрение обращения и осуществляющий подготовку проекта ответа по результатам рассмотрения обращения.

1.3. 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 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав 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»;
- Положением о департаменте, утвержденным постановлением Администрации области от 23.12.2005 № 344 «О создании департамента государственного заказа Ярославской области»;
- Порядком;
- иными нормативными правовыми актами.

1.4. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется директором департамента (а в случае отсутствия директора департамента – его заместителями).

Должностным лицом назначаются исполнители, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, обобщению практики рассмотрения обращений, а также ведению делопроизводства по обращениям (в том числе по подготовке запросов, ответов заявителям, размещению документов в Единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД)).

При рассмотрении обращений должностные лица и исполнители обязаны соблюдать требования Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Не допускается разглашение содержащихся в обращениях сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений

2.1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- через официальный сайт департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: улица Ползунова, дом 15, город Ярославль, 150030.

Номер телефона для справок: (4852) 78-62-62.

Номер факса: (4852) 78-62-50.

Адрес электронной почты: dgz@yarregion.ru.

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

График работы департамента:

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

пятница, предпраздничные дни: с 8.30 до 16.30, перерыв с 12.00

до 12.48.

2.1.2. На информационном стенде в здании департамента и на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

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

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица и исполнители 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 лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. С момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, а также при помощи телефонной, электронной или почтовой связи с учетом графика работы департамента.

2.1.5. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.2. Требования к местам приема заявителей

2.2.1. Места приема, в том числе места информирования и ожидания, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2.2. Места для информирования и ожидания оборудуются информационным стендом, стульями, столом с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

Рядом с местами ожидания должен находиться туалет со свободным доступом к нему в соответствии с графиком работы департамента.

2.2.3. Прием граждан должностными лицами департамента осуществляется в специально отведенном для этого помещении.

В ходе личного приема должностными лицами департамента (в том числе в формате видео-конференц-связи) осуществляется аудио- и видеофиксация, о чем в начале приема уведомляется гражданин.

Место для личного приема оборудуется табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица департамента, осуществляющего личный прием.

2.2.4. Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи (в случае ведения записи).

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

3.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

3.1.1. Обращение, поступившее в департамент, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент.

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

3.1.2. Общий срок рассмотрения обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок рассмотрения начинается со дня регистрации обращения в департаменте и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

3.1.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

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

федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области 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.

3.1.5. В случае если решение поставленных в 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.

3.1.6. Департамент при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.2. Результат рассмотрения обращений

3.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- 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.

3.2.2. Результат рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ на поступившее 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 Порядка и части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.3. Порядок действий при рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращения в орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

3.4. Прием и регистрация обращений

3.4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является его прием и регистрация в департаменте.

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в департамент, а также могут быть приняты при переадресации из других органов или от должностных лиц.

3.4.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение или 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 форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком. В обращении, направленном в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной

форме.

3.4.3. Обращение, поступившее в департамент, передается в день его поступления лицу, ответственному за регистрацию обращений.

В течение 3 дней с момента поступления обращения лицо, ответственное за регистрацию обращений, осуществляет обработку и регистрацию обращения.

Обработка обращения включает в себя проверку на соответствие адресату, вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов, в случае необходимости составление акта (если вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, по другим причинам), чтение и определение содержания обращения, проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при наличии) штампа департамента и даты поступления, формирование дела с присвоением регистрационного номера.

3.4.4. На стадии обработки поступивших обращений лицо, ответственное за регистрацию обращений, 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;
- 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 заявителя, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращения, ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, лицо, ответственное за регистрацию обращений, готовит письменное уведомление заявителю на бланке департамента с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных вопросов, а в случае получения обращения, обжалующего судебное решение, – письменное уведомление о возвращении такого обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если в 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, должностное лицо 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. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

3.4.5. При обработке обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в ЕСЭД с присвоением регистрационного номера. При этом в регистрационную карточку обращения 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).

Регистрационная карточка обращения распечатывается и прикладывается к обращению. После регистрации обращения и внесения данных в регистрационную карточку обращения текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

3.5. Направление обращений исполнителю

В день регистрации обращение вместе с приложениями, регистрационной карточкой обращения и проектом резолюции передаются должностному лицу департамента, которое по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, сроки действий по рассмотрению обращения 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 контроль с указанием даты исполнения.

3.6. Рассмотрение обращения исполнителем

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов является поступление обращения исполнителю с резолюцией должностного лица департамента.

3.6.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

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

3.6.3. При рассмотрении обращения, отнесенного 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 критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения действия, на необходимость совершения которого указывает заявитель, и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении такого действия; если действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

Если заявление о нарушениях законов и иных нормативных правовых актов или недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

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

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

- устанавливает причины нарушения или ограничения прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также какие способы применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

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

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

3.6.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;

- запрашивает 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;

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц исполнителем подготавливается соответствующий запрос. Запрос о представлении сведений (далее – запрос) должен содержать:

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;

- содержащийся в обращении вопрос, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом и направляется, в том числе в электронной форме, в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.6.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае если в обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, факсу или электронной почте) в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- департамент при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного или уполномоченного лица департамента, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае если текст обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, должностное лицо 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 и тому же должностному лицу. Заявитель уведомляется о данном решении в течение 7 дней со дня регистрации обращения;
- 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, заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса

в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Сообщение подписывается должностным лицом, принявшим такое решение;

- 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;

- в случае если поступило обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с Порядком на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в департамент.

3.6.7. Подготовленный исполнителем проект ответа на обращение передается на согласование должностному лицу департамента. В случае отсутствия замечаний ответ на обращение подписывается должностным лицом.

3.7. Направление ответа на обращение заявителю

3.7.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы на обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или планируется сделать);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- должны быть указаны следующие сведения: кому направлен ответ на обращение, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество (при наличии) и номер телефона исполнителя.

3.7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом, направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

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

Кроме того, на поступившее 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 на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Порядок записи на личный прием и его проведения

4.1. Личный прием

4.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в приемную департамента для записи на личный прием к должностным лицам департамента.

Личный прием в департаменте (в том числе в формате видео-конференц-связи) по вопросам, входящим в его компетенцию, проводит директор департамента (в случае его отсутствия – его заместители) с учетом графика работы департамента во второй и четвертый вторник каждого месяца, с 11.00 до 12.00.

Информация о месте проведения личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах размещается на официальном сайте департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в департаменте.

Заявители вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей.

В случае проведения личного приема должностного лица в формате видео-конференц-связи, а также в случае переноса дня приема, изменения времени, места или формата приема гражданин уведомляется об этом лицом, ответственным за организацию личного приема.

Перед проведением личного приема лицом, ответственным за организацию личного приема, в регистрационную карточку обращения, размещенную в разделе «Личный прием» ЕСЭД, заносится информация о фамилии, имени и отчестве (при наличии), адресе по месту регистрации, сведения о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу намерен обратиться в департамент в день личного приема, номер контактного телефона и иные необходимые сведения.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.1.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

4.1.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.1.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку личного приема заявителя.

4.1.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.1.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с правилами, установленными Порядком.

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

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме

4.2.1. В день завершения личного приема устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, регистрируется, сведения о нем заносятся в регистрационную карточку обращения, размещенную в разделе «Личный прием» ЕСЭД. После регистрации обращения и внесения данных в регистрационную карточку обращения текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с регистрационным номером и датой приема, к обращению прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом, проводившим прием, и распечатанная регистрационная карточка обращения.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, дает поручение рассмотреть обращение и подготовить проект ответа заявителю, обращение передается исполнителю в соответствии с указанным поручением.

4.2.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям,

поступившим в ходе личного приема, возлагается на должностных лиц департамента.

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

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

5. Оформление и хранение текущего архива обращений

5.1. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, 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, полученная от исполнителей, и помещает его на текущее хранение.

5.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной 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.

5.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается в текущем архиве департамента в течение 5 лет. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

6.1. Директор департамента осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений осуществляется директором департамента.

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

7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

7.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента в ходе рассмотрения обращений и решения, принятые

по результатам рассмотрения обращений, в досудебном порядке вышестоящему должностному лицу.

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