

Зарегистрирован в правовом управлении Правительства Ярославской области  
18.07.2019 № 07-9228

**ДЕПАРТАМЕНТ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА,  
ЭНЕРГЕТИКИ И РЕГУЛИРОВАНИЯ ТАРИФОВ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 17.07.2019 № 269  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений  
граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА,  
ЭНЕРГЕТИКИ И РЕГУЛИРОВАНИЯ ТАРИФОВ ЯРОСЛАВСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области.

2. Признать утратившим силу приказ департамента энергетики и регулирования тарифов Ярославской области от 27.12.2015 № 508-п «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и признании утратившими силу отдельных приказов департамента топлива, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента Николаева А.В.

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

Директор департамента

А.В. Николаев

УТВЕРЖДЁН  
приказом департамента  
жилищно-коммунального  
хозяйства, энергетики и  
регулирования тарифов  
Ярославской области  
от 17.07.2019 № 269

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно -**  
**коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов**  
**Ярославской области**

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в департаменте жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области (далее – департамент).

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

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

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

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

4. В Порядке используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в департамент или к должностному лицу департамента;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя;

- коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями, либо устное обращение в департамент двух и более заявителей по одному и тому же вопросу, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц;

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

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

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

5. Должностными лицами департамента являются директор департамента, первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента – председатели комитетов департамента.

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, утвержденным постановлением Правительства области от 20.12.2016 № 1315-п «Об утверждении Положения о департаменте жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области, признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства области и частично утратившим силу постановления Правительства области от 09.08.2012 № 709-п»;

- Порядком.

7. 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 государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется бесплатно.

## II. Требования к порядку рассмотрения обращений

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

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, а также могут быть доставлены лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес департамента: ул. Чайковского, д. 42, г. Ярославль, 150000.

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

Адрес страницы департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.yarregion.ru/depts/dert/dzkh>.

Телефон для справок: (4852) 40-04-26.

Номер факса: (4852) 32-90-70.

1.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование департамента, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица департамента, либо должность соответствующего лица департамента, 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 департамента в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы департамента лично обратиться в департамент за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и с помощью информационных систем общего пользования.

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

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема заявителей должностными лицами департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц департамента, осуществляющих рассмотрение обращений.

## 2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в отведенных для приема местах.

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

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

2.2. Места приема оборудуются информационными стендами, стульями и столами, шкафами (вешалками) для верхней одежды.

2.3. Личный прием заявителей должностными лицами департамента осуществляется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц департамента.

Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации (при наличии возможности), о чем делается соответствующее уведомление.

### III. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений

#### 1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

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

1.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Срок рассмотрения обращения начинается исчисляться 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 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.

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, должностное лицо департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

#### 2. Результат рассмотрения обращений

2.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

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

2.2. Результат рассмотрения обращения направляется в форме

электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу департамента в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент или должностному лицу департамента 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

### 3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений в соответствующие органы или должностным лицам, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа или уведомления заявителю о переадресации обращения;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

### 4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений являются их поступление в департамент и регистрация.

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

- по почте;
- посредством факсимильной связи;
- посредством курьерской связи;
- посредством электронной почты;
- посредством государственной информационной системы жилищно-

коммунального хозяйства.

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

- ознакомление с содержанием обращения;
- формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера;
- проверку истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений.

4.3. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела организационной работы департамента, ответственный за работу с обращениями, отбирает те обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них 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 департамента, а также членов его семьи;
- текст, которых не поддается прочтению;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения;
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту департамента;
- ответ, на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.4. При обработке обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – 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: наименование объединения граждан (в том числе юридического лица) или фамилия и инициалы заявителя;
- адрес заявителя (почтовый и электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется;



- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

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

4.5. По каждому обращению сотрудник отдела организационной работы департамента, ответственный за работу с обращениями, готовит проект резолюции с поручениями по рассмотрению обращения с установлением срока рассмотрения и подготовки ответа на обращения.

## 5. Направление обращений в соответствующие органы или должностным лицам, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, рассмотрение обращений

5.1. Зарегистрированные в отделе организационной работы департамента обращения в срок не позднее 1 дня после регистрации с проектом резолюции на бумажном носителе передаются директору департамента для подписания.

5.2. Директор департамента в течение 1 дня рассматривает поступившие обращения, вносит поправки в проекты резолюций (если необходимо) и подписывает резолюции.

5.3. Сотрудник департамента, ответственный за работу с обращениями, в течение 1 дня после подписания резолюций делает соответствующую отметку в регистрационной карточке обращения в ЕСЭД, после чего регистрационные карточки обращений и тексты обращений на бумажных носителях направляются исполнителям.

5.4. В случае если в резолюции указано несколько исполнителей:

- подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются остальным исполнителям;

- контроль за сроками исполнения и подготовкой ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Остальные соисполнители обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в соответствии с компетенцией для обобщения и подготовки ответа.

5.5. В случае несогласия исполнителя с отнесением обращения к его компетенции вопрос о переадресации обращения другому исполнителю решается директором департамента.

Если принято решение о переадресации обращения другому исполнителю, то обращение передается сотруднику, ответственному за работу с обращениями, для внесения изменений в регистрационную карточку обращения в ЕСЭД и направления обращения исполнителю по резолюции.

5.6. Должностное лицо департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, резолюцией в течение 1 дня:

- определяет исполнителей;
- определяет механизм реализации;
- определяет сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения.

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

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

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

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

5.8. 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 существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанное уведомление подписывается должностным лицом департамента, принявшим такое решение, и направляется заявителю.

5.9. 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 приводились новые доводы или обстоятельства, должностные лица департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в департамент.

5.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом исполнитель анализирует следующие направления:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;

- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитие общественных отношений.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

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

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

- выделяет действие, которое необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо сообщения о критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

При рассмотрении заявления исполнитель проверяет, соответствуют или нет оспариваемые действия (бездействие) лица (лиц) 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 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 признано необоснованным, в ответе дается разъяснение неправомерности предъявляемых претензий.

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

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя, 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 (с указанием сроков и ответственных лиц), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов заявителя.

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

5.13. В случае необходимости получения дополнительной информации от заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель в процессе рассмотрения обращения вправе:

- запросить дополнительную информацию от заявителя, в том числе в электронной форме;
- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

5.14. 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, при этом заявитель уведомляется о дате и времени его посещения. В случае рассмотрения обращения с выездом на место может осуществляться фото-, видеосъемка и аудиозапись.

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

5.15. По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных вопросов, и по обращениям, в которых обжалуется судебное решение, согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ исполнитель готовит письменное уведомление заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Уведомление подписывается должностным лицом департамента и передается в отдел организационной работы департамента для отправки заявителю.

Срок подготовки и отправки уведомления – 7 дней со дня регистрации обращения.

5.16. В отношении обращений, поступивших в департамент и не относящихся к его компетенции, исполнитель готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения. Подписанное должностным лицом уведомление о переадресации обращения направляется в отдел организационной работы департамента для отправки заявителю.

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

5.17. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции департамента, должностного лица департамента, исполнитель готовит запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

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

5.18. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа (уведомления о переадресации обращения) заявителю исполнитель направляет на подпись должностному лицу департамента.

5.19. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем 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, подписывает проект ответа,

подготовленного исполнителем.

#### 6. Направление ответа или уведомления о переадресации обращения

Ответ на обращение поступает в отдел организационной работы департамента, регистрируется и в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

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

7.1. Сотрудник отдела организационной работы департамента по итогам рассмотрения обращения формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по обращению решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

7.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента.

7.3. Хранение в течение 5 лет дел рассмотренных обращений обеспечивается отделом организационной работы департамента, ответственным за работу с обращениями.

7.4. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

### IV. Порядок проведения личного приема заявителей и рассмотрения поступивших в ходе приема обращений

#### 1. Порядок записи на личный прием и проведения личного приема заявителей

1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в департамент для записи на личный прием к должностным лицам департамента согласно графику, утвержденному приказом директора департамента.

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

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

1.2. Запись на личный прием осуществляется в приемной директора департамента после предварительного собеседования с заявителями, пришедшими на запись. Заявитель для записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на личный прием к директору

департамента по вопросам, относящимся к компетенции органов государственной власти, органов местного самоуправления или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицо, ведущее запись на личный прием, предлагает первоначально обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем обратиться к должностным лицам департамента, в должностные полномочия, которых входит курирование данных вопросов.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей 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 прием, контактного телефона. Данные в регистрационную карточку первичного учета заявителей заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на личный прием.

Заявителю, записавшемуся на личный прием, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

1.3. По результатам записи на личный прием в приемной директора департамента оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с представленными заявителями материалами, который передается на бумажном носителе должностному лицу департамента, проводящему личный прием. Если записавшийся заявитель ранее обращался в департамент, то материалы обращений подбираются из действующего архива обращений граждан, распечатываются на бумажном носителе и передаются в приемную для подготовки личного приема.

1.4. В случае переноса дня личного приема или изменения времени и места приема заявитель, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником департамента, ответственным за организацию и подготовку личного приема.

1.5. Личный прием заявителей должностными лицами департамента осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц департамента.

1.6. На личном приеме должностными лицами департамента заявителей присутствует сотрудник департамента, ответственный за организацию и подготовку личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

1.7. Должностные лица департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, принимают письменное обращение (при наличии), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на личный прием с ребенком до трех лет;
- граждане старше 70 лет.

1.8. 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, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

1.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом департамента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Порядком.

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

1.11. В ходе личного приема должностное лицо департамента может отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или было принято решение о прекращении с ним по данному вопросу переписки, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

## 2. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поданное на личном приеме

2.1. После завершения личного приема сотрудник департамента, ответственный за организацию и подготовку личного приема, регистрирует устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку по итогам личного приема в ЕСЭД в журнале «Личный прием».

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагается резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом департамента, проводившим личный прием.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо департамента, проводившее личный прием, дает поручение сотрудникам департамента рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица департамента, проводившего личный прием, сотрудником департамента, ответственным за организацию и подготовку личного приема, под подпись.



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

2.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностные лица департамента 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 департамента вправе вернуть полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

2.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет сотрудник департамента, ответственный за организацию и подготовку личного приема.

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

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

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

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

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

3.2. Оригинал ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется исполнителем в отдел организационной работы департамента в течение 3 дней со дня его подписания должностным лицом департамента, проводившим личный прием.

3.3. Сотрудник департамента, ответственный за организацию и подготовку личного приема, формирует дело по обращению, поступившему в ходе личного приема, вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел «Личный прием», информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых

должностным лицом департамента решениях.

3.4. Хранение в течение 5 лет рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших в ходе личного приема, обеспечивается отделом организационной работы департамента, ответственным за работу с обращениями, в текущем архиве департамента.

Регистрационные карточки обращений хранятся в базе данных ЕСЭД, в разделе «Личный прием», в течение 5 лет.

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

1. Должностные лица департамента, руководители структурных подразделений 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.

Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений департамента, в которые обращения передаются на рассмотрение.

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

2. 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 департамента.

3. Отдел организационной работы департамента осуществляет общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

4. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин, организация, иные лица вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.

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