

ГУБЕРНАТОР ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

УКАЗ
от 20 января 2014 г. N 11

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ ОБЛАСТИ И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМИ СИЛУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОСТАНОВЛЕНИЙ ГУБЕРНАТОРА ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Указов Губернатора ЯО от 21.03.2014 N 101,
от 27.11.2014 N 530, от 23.01.2015 N 26, от 16.03.2015 N 118,
от 30.06.2015 N 364, от 12.01.2016 N 1)

В целях приведения нормативных правовых актов Ярославской области в соответствие с действующим законодательством

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве области.
2. Признать утратившими силу следующие постановления Губернатора области:
 - от 19.06.2008 N 453 "Об Административном регламенте рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области";
 - от 31.12.2008 N 949 "О внесении изменений в постановление Губернатора области от 19.06.2008 N 453";
 - от 31.12.2009 N 730 "О внесении изменений в постановление Губернатора области от 19.06.2008 N 453".
3. Контроль за исполнением указа возложить на заместителя Губернатора области Краснова А.С.
4. Указ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Губернатор области
С.Н.ЯСТРЕБОВ

Утвержден
указом
Губернатора области
от 20.01.2014 N 11

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Указов Губернатора ЯО от 21.03.2014 N 101,
от 27.11.2014 N 530, от 23.01.2015 N 26, от 16.03.2015 N 118,
от 30.06.2015 N 364, от 12.01.2016 N 1)

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве области (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Правительстве области, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

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

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившееся в Правительство области;

обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в Правительство области или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Правительство области;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее - органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

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

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

Должностными лицами Правительства области являются Губернатор области, Председатель Правительства области, заместители Губернатора области, заместители Председателя Правительства области (далее - должностные лица (должностное лицо) Правительства области).

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 16.03.2015 N 118)

Уполномоченные лица:

- помощники должностных лиц Правительства области (далее - помощники должностных лиц) (за исключением подписания письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов);

- руководители структурных подразделений аппарата Правительства области в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года N 195-ФЗ;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной

подписи";

- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях";

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. N 30-з "Устав Ярославской области";

- Законом Ярославской области от 5 мая 2011 г. N 8-з "О Губернаторе Ярославской области";

- указом Губернатора области от 23.09.2015 N 541 "Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области";

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 12.01.2016 N 1)

- указом Губернатора области от 27.02.2015 N 97 "О должностных полномочиях";

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 16.03.2015 N 118)

- распоряжением Губернатора области от 21.03.2011 N 95-р "О перечне структурных подразделений аппарата Правительства области и признании частично утратившим силу постановления Губернатора области от 14.02.2008 N 108";

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в Правительстве области осуществляется должностными лицами Правительства области и уполномоченными лицами.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Правительство области следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

- доставлено лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: Советская площадь, д. 3, г. Ярославль, 150000.

Адреса электронной почты: gubern@adm.yar.ru и portal@yarregion.ru.

Адрес страницы "Обращения граждан": <http://www.yarregion.ru/Public/mail.aspx#> на официальном портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы аппарата Правительства области лично обратиться в Правительство области за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок (4852) 40-15-09, (4852) 40-15-35 и информационным системам общего пользования.

(п. 1.2 в ред. Указа Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

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

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

1.4. На информационном стенде в здании Правительства области и на официальном портале органов государственной власти Ярославской области размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами Правительства области;
- номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

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

Места приема оборудуются:

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

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или

маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами Правительства области

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Правительства области осуществляется в отведенном для этого помещении - приемной граждан.

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

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

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

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Письменное обращение, поступившее на имя Губернатора области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Правительстве области и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Правительства области.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 23.01.2015 N 26)

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя,

направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, когда фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

Письменное 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, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ.

(абзац введен Указом Губернатора ЯО от 23.01.2015 N 26)

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

1.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Правительства области либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа при наличии в обращении только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие

действия:

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

4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Правительстве области.

Обращения в Правительство области могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством фельдъегерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);
- посредством курьерской связи.

4.2. Поступившие обращения, за исключением полученных посредством системы МЭДО или с использованием портала органов государственной власти Ярославской области, передаются в отдел служебной корреспонденции административно-контрольного управления Правительства области (далее - отдел служебной корреспонденции), сотрудник которого в день поступления проставляет на них штамп Правительства области с указанием даты.

Сотрудник отдела служебной корреспонденции в день поступления обращений передает их под роспись в журнале в отдел по работе с обращениями граждан административно-контрольного управления Правительства области (далее - отдел по работе с обращениями) для регистрации.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений - осуществляется в течение 3 дней с даты принятия обращения от сотрудника отдела служебной корреспонденции.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела по работе с обращениями отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие Правительство области);
- 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 Правительства области;
- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник отдела по работе с обращениями готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке административно-контрольного управления с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случая, когда направить данное уведомление заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). После согласования с начальником отдела по работе с обращениями проект указанного уведомления передается вместе с обращением начальнику административно-контрольного управления или лицу, его замещающему, на подпись, о чем делается отметка в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее - ЕСЭД). Подписанное уведомление направляется в отдел служебной корреспонденции для отправки заявителю.

При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в ЕСЭД (далее - регистрационная карточка), вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия и инициалы имени и отчества заявителя;
- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (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.

Сотрудники отдела по работе с обращениями в течение трех дней с момента поступления обращений регистрируют их в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями на электронный адрес: portal@yarregion.ru, распечатываются один раз в день сотрудником отдела по работе с обращениями и передаются сотрудникам отдела по работе с обращениями для регистрации в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в Правительство области по системе МЭДО, распечатываются один раз в день сотрудником отдела по работе с обращениями, который проставляет штамп с регистрационным номером и датой регистрации и передает сотрудникам отдела по работе с обращениями для последующего заполнения регистрационной карточки в ЕСЭД.

При регистрации обращения сотрудник отдела по работе с обращениями, осуществляющий регистрацию обращений, готовит предложения начальнику отдела по работе с обращениями или лицу, его замещающему, по определению органа, должностного лица или организации, к чьей компетенции относится рассмотрение поступившего обращения. В случае согласия с предложениями начальником отдела по работе с обращениями или лицом, его замещающим, дается поручение сотруднику отдела по работе с обращениями подготовить проект сопроводительного письма на бланке административно-контрольного управления Правительства области (далее - административно-контрольное управление) в соответствующий орган или организацию и письменно проинформировать об этом заявителя.

Обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц Правительства области, направляются с регистрационной карточкой начальнику административно-контрольного управления или лицу, его замещающему, и в случае его согласия с определенной компетенцией передаются в приемную соответствующего должностного лица Правительства области.

После регистрации обращения, содержащего вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции органов исполнительной власти области, и внесения данных в регистрационную карточку обращение на бумажном носителе направляется в отдел служебной корреспонденции, в котором текст обращения сканируется и размещается в ЕСЭД, после чего оно возвращается в отдел по работе с обращениями.

(абзац введен Указом Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление заявителю о переадресации его обращения после его подписания начальником административно-контрольного управления или лицом, его замещающим, направляется в виде отсканированного электронного документа.

Срок подготовки и отправки уведомления - в течение 7 дней со дня регистрации обращения, за исключением уведомления заявителя, направившего обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции (в этом случае срок подготовки и отправки уведомления - в течение 5 дней со дня регистрации обращения).

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 23.01.2015 N 26)

5. Направление обращений в орган или должностному лицу Правительства области, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов

5.1. В день регистрации обращения проекты сопроводительных писем и уведомлений заявителям направляются начальнику административно-контрольного управления или лицу, его замещающему, для подписания. Начальник административно-контрольного управления или лицо, его замещающее, в течение дня рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений заявителям и в случае отсутствия замечаний подписывает их. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений заявителям возвращаются начальнику отдела по работе с обращениями или лицу, его замещающему, для их устранения. После подписания сопроводительных писем и уведомлений заявителям по обращениям, содержащим вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции органов исполнительной власти области, начальник отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее, делает соответствующую отметку в базе данных ЕСЭД, после чего отсканированный текст обращения и регистрационная карточка направляются в орган исполнительной власти области для рассмотрения по компетенции. Обращение на бумажном носителе сотрудником отдела по работе с обращениями помещается на хранение в архив Правительства области. Подписанные уведомления заявителям и сопроводительные письма с обращениями в тот же день передаются в отдел служебной корреспонденции для последующей рассылки.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких органов исполнительной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, сотрудники отдела по работе с обращениями и направляют копии обращения с регистрационной карточкой в соответствующие органы или должностным лицам для рассмотрения касающихся их вопросов, о чем делается отметка в базе данных ЕСЭД.

Сотрудник отдела служебной корреспонденции с момента получения уведомлений заявителям и сопроводительных писем с обращениями на бумажных носителях направляет их по указанным адресам.

Обращения, по которым принято решение о направлении на рассмотрение должностным лицам Правительства области, передаются

сотрудниками отдела по работе с обращениями вместе с регистрационными карточками на бумажных носителях в приемные должностных лиц Правительства области помощникам должностных лиц в соответствии с их компетенцией. Одновременно с направлением обращения на бумажном носителе сотрудник отдела по работе с обращениями вносит в базу данных ЕСЭД информацию о передаче обращения для рассмотрения должностному лицу Правительства области. Возврат обращений в отдел по работе с обращениями не допускается.

Обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц Правительства области, приемные которых располагаются вне административного здания Правительства области после согласования с начальником административно-контрольного управления или лицом, его замещающим, передаются в этот же день в отдел служебной корреспонденции для последующей рассылки. Сотрудник отдела по работе с обращениями вносит в базу данных ЕСЭД информацию о передаче обращения для рассмотрения соответствующему должностному лицу Правительства области.

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

5.3. Обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции структурных подразделений аппарата Правительства области, функционально подчиненных Губернатору области, регистрируются сотрудниками отдела по работе с обращениями и направляются в секретариат Губернатора области для последующей передачи Губернатору области для принятия соответствующего решения.

После принятия Губернатором области решения по вопросам, изложенным в обращении, и вынесения резолюции в бумажном виде начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, заносит текст резолюции в регистрационную карточку обращения с указанием лица, осуществляющего контроль за исполнением, указанной резолюции.

6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль

6.1. Основанием для начала процедуры является поступление на бумажном носителе обращения и его регистрационной карточки вместе с приложениями помощнику должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращений.

6.2. Помощник должностного лица осуществляет предварительное рассмотрение обращений. По результатам предварительного рассмотрения, проверки истории обращений заявителей помощник должностного лица

готовит предложения о поручениях руководителя по его рассмотрению.

По каждому обращению помощник должностного лица готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции руководителя с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо о рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы или часть вопросов, не относящихся к компетенции должностного лица Правительства области, его помощник направляет соответствующий запрос в адрес компетентного органа, должностного лица, которые обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 21.03.2014 N 101)

Подробную информацию о процедуре рассмотрения обращения помощник должностного лица заносит в базу данных ЕСЭД.

6.3. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, помощник должностного лица готовит предложение должностному лицу Правительства области о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Должностное лицо Правительства области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Правительство области или одному и тому же должностному лицу. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Правительства области о данном решении.

6.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, помощник должностного лица готовит проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения на бумажном носителе, а также в виде электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил о направлении ему ответа по электронной почте, а также заносит информацию о переадресации обращения в базу данных ЕСЭД.

6.5. Помощник должностного лица передает поступившие обращения вместе с подготовленными в бумажном и электронном виде проектами поручений, сопроводительных писем и уведомлений заявителю на рассмотрение и согласование должностному лицу Правительства области.

6.6. Должностное лицо Правительства области определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;
- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;
- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и других поручений в соответствии с ним.

6.7. Должностное лицо Правительства области по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решение должностного лица Правительства области оформляется путем подписания им резолюции (в бумажном и электронном виде) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов. Сопроводительные письма со ссылкой на резолюцию должностного лица Правительства области вправе подписать помощник должностного лица.

6.8. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

6.9. 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, в соответствии с резолюцией должностного лица Правительства области жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом Правительства

области, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, или по его поручению уполномоченным лицом.

6.10. 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 Правительства области 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 Правительства области, принявшим такое решение, или по его поручению уполномоченным лицом и направляется гражданину.

6.11. Помощник должностного лица по результатам рассмотрения обращений:

- вносит в регистрационную карточку текст резолюции должностного лица Правительства области, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти, подписываемых должностным лицом Правительства области;

- направляет копии обращений указанным в резолюции государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Правительства области.

По обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

Помощник должностного лица в течение 2 дней с момента получения запрашиваемой информации вносит в базу данных ЕСЭД подробную информацию о рассмотрении обращения (номер и дату письма, результат, содержание ответа на обращение, описание решения) в соответствии с Инструкцией по заполнению регистрационной карточки, размещенной в ЕСЭД.

6.12. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях для исполнителей, а также уведомления заявителям направляются через отдел служебной корреспонденции.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений заявителей - в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

6.13. Обращения с резолюцией должностного лица Правительства области или уполномоченного лица поступают на рассмотрение исполнителям.

6.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ вопросов по:

- совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитию общественных отношений;
- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо Правительства области оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

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

6.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо Правительства области:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Должностное лицо Правительства области 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.

Должностное лицо Правительства области проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области,

получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, 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 доводов, приведенных в заявлении обоснованными, 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 доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

6.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, должностное лицо Правительства области определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого оно:

- 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, а также лиц, ответственных за реализацию указанных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

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

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

6.17. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Правительства области вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;

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

6.18. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц помощником должностного лица подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- абзац исключен. - Указ Губернатора ЯО от 21.03.2014 N 101.

Запрос подписывается должностным лицом Правительства области или по его поручению уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

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

6.20. В случае принятия должностным лицом Правительства области решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

6.21. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Правительства области, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

6.22. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Правительства области, указанный первым в регистрационной карточке, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат в отдел по работе с обращениями пакета документов на бумажном носителе от всех исполнителей.

6.23. Должностные лица Правительства области, руководители структурных подразделений, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений заявителей, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица Правительства области.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом Правительства области на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу Правительства области информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

6.24. В ходе рассмотрения обращения должностные лица Правительства области или уполномоченные лица:

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

6.25. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Правительства области, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

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

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

6.27. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Правительства области или уполномоченное лицо.

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 Правительства области или уполномоченное лицо, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Обращения, поставленные на контроль, подлежат возврату в

административно-контрольное управление в сроки, указанные в сопроводительных письмах либо в поручениях должностных лиц Правительства области.

7. Направление ответа или уведомления заявителю

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

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

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

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Правительством области, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Правительства области либо уполномоченным на то лицом, за исключением помощников должностных лиц.

7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Правительства области или по его поручению уполномоченным лицом, в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю через отдел служебной корреспонденции. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке Правительства области.

8. Оформление и хранение текущего архива обращений

8.1. Помощник должностного лица в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей.

8.2. Материалы по рассмотрению обращения должностным лицом Правительства области, оформленные надлежащим образом на бумажных носителях, направляются в отдел по работе с обращениями в течение 3 дней с момента подписания ответа должностным лицом Правительства области или уполномоченным лицом и направления его заявителю.

8.3. Сотрудники отдела по работе с обращениями, зарегистрировавшие

соответствующее обращение, проверяют материалы дела по рассмотрению обращения, завершают оформление дела и помещают его на хранение. Начальник отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее, вправе вернуть дело помощнику, если при проверке будут выявлены недостатки оформления дела.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Правительства области.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается отделом по работе с обращениями в архиве Правительства области в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве Правительства области соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Правительства области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области "Государственный архив Ярославской области".

Регистрационные карточки и тексты обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение пяти лет.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

9. Порядок записи и проведения личного приема граждан

9.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина в отдел по работе с обращениями для записи на личный прием к должностным лицам Правительства области (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному Губернатором области или лицом, его замещающим. Запись на прием граждан к должностным лицам Правительства области осуществляется с 01 по 10 число каждого месяца с 9.00 до 12.00, кроме выходных и праздничных дней.

Должностные лица Правительства области осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

На прием к должностным лицам Правительства области могут записаться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Ярославской области, если их вопрос ранее не был решен органами исполнительной власти области и требуется личное участие должностных лиц Правительства области.

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

Общее время приема должностного лица Правительства области составляет один час. Время личного приема гражданина составляет не более

15 минут.

(абзац введен Указом Губернатора ЯО от 30.06.2015 N 364)

9.2. Запись на личный прием к должностным лицам Правительства области осуществляется начальником отдела по работе с обращениями или по его указанию другим сотрудником отдела по работе с обращениями после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием. Для записи на прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Гражданину, желающему записаться на личный прием к Губернатору области по вопросам, относящимся к компетенции органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицо, ведущее запись на прием, предлагает обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем в случае неполучения ответа или получения ответа, не удовлетворяющего гражданина, обратиться к Губернатору области, Председателю Правительства области, заместителю Губернатора области, заместителю Председателя Правительства области, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 16.03.2015 N 118)

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Правительства области, лицом, ведущим запись на личный прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и отказывается в записи на личный прием.

(в ред. Указа Губернатора ЯО от 30.06.2015 N 364)

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам Правительства области заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся на прием, с указанием фамилии имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу Правительства области в день записи на личный прием, контактный телефон и т.д. Данные обратившихся на прием заносятся в регистрационную карточку первичного учета из документа, удостоверяющего личность гражданина и иных документов и материалов, предоставленных при записи на прием.

Записавшемуся на личный прием сообщается дата, место и время проведения личного приема.

9.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием; передает его на бумажном носителе после 10 числа каждого месяца помощнику должностного лица, проводящего личный прием. Если записавшийся гражданин ранее обращался в Правительство области, то материалы по обращениям гражданина подбираются из действующего архива обращений

граждан, распечатываются на бумажный носитель и передаются помощнику должностного лица Правительства области для подготовки к личному приему.

В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема записавшийся на личный прием уведомляется об этом начальником отдела по работе с обращениями или лицом, его замещающим.

10. Проведение личного приема должностными лицами Правительства области

10.1. Прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику, утверждаемому Губернатором области или иным лицом, его замещающим. Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан (приемная граждан), оборудуется средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время приема уведомляется гражданин.

10.2. Помощник должностного лица, проводящего личный прием, присутствует на личном приеме граждан должностным лицом Правительства области. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

(п. 10.2 в ред. Указа Губернатора ЯО от 27.11.2014 N 530)

10.3. При осуществлении приема должностные лица Правительства области принимают при наличии письменное обращение от гражданина, 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 прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- граждане старше 70 лет;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

(абзац введен Указом Губернатора ЯО от 12.01.2016 N 1)

10.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

10.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом Правительства области дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

10.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области и должностных лиц Правительства области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

10.7. В ходе личного приема гражданину должностным лицом Правительства области может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

11.1. После завершения личного приема начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, регистрирует устное обращение гражданина или письменное обращение, поданное на личном приеме, и заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку, размещенную в ЕСЭД, в раздел "Личный прием".

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

В случае если по итогам личного приема должностное лицо Правительства области, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю должностным лицам Правительства области и органов исполнительной власти области, расположенным вне административного здания Правительства области, обращения передаются в отдел служебной корреспонденции для рассылки в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица Правительства области, проводившего прием.

В случае если по итогам личного приема проводившее его должностное лицо Правительства области, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю должностным лицам Правительства области, расположенным в административном здании Правительства области, обращения передаются в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица Правительства области, проводившего прием, сотрудником отдела по работе с обращениями помощнику должностного лица, проводившего прием, под роспись.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо Правительства области, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращения, предоставить информацию или предложения для подготовки ответа заявителю руководителям органов местного самоуправления, организаций и иных органов власти, то к обращениям начальник отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее,

готовит проекты сопроводительных писем на бланке административно-контрольного управления, которые подписывает начальник административно-контрольного управления или лицо, его замещающее. После подписания сопроводительные письма, обращения и материалы к ним передаются в отдел служебной корреспонденции для рассылки.

11.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на помощников должностных лиц и начальника отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее.

11.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, помощники должностных лиц Правительства области, проводивших личный прием, 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, помощники должностных лиц вправе возвратить полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом Правительства области после личного приема гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

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

Ответы, направляемые заявителям, должны быть подписаны должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием.

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

12.1. Основанием для снятия поручения по рассмотрению обращения с контроля является поступление начальнику отдела по работе с обращениями или лицу, его замещающему от помощника должностного лица, проводившего личный прием, копии ответа заявителю с прилагаемыми материалами. Оригинал ответа заявителю направляется через отдел служебной корреспонденции помощником должностного лица в день его подписания должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием. Копия ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется помощником должностного лица, проводившего личный прием, в течение 3 дней с момента отправки ответа заявителю.

12.2. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для возврата материалов по обращению помощнику должностного лица может являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица Правительства области, проводившего личный прием;

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

- наличие незаполненных полей во вкладке "Решение" и отсутствие информации о рассмотрении обращения в регистрационной карточке, размещенной в базе данных ЕСЭД, в разделе "Личный прием".

В случае возврата материалов по обращению помощник в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу Правительства области, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры к их устранению.

12.3. Начальник отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее, формирует дело по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел "Личный прием", информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом Правительства области решениях. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений граждан Правительства области на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Регистрационные карточки рассмотренных обращений вкладываются в папки с материалами, поступившими на личном приеме.

12.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается отделом по рассмотрению обращений в архиве обращений граждан Правительства области в течение пяти лет. По истечении сроков хранения в текущем архиве обращений граждан Правительства области соответствующие обращения и материалы по ним в соответствии с заключением экспертной комиссии Правительства области уничтожаются отделом по работе с обращениями в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области "Государственный архив Ярославской области".

Регистрационные карточки обращений хранятся в базе данных ЕСЭД, в разделе "Личный прием", в течение пяти лет.

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

1. Должностные лица Правительства области, руководители структурных подразделений Правительства области и иных органов исполнительной власти области 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 граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется Губернатором области, Председателем Правительства области, заместителями Губернатора области, заместителями Председателя Правительства области и руководителями структурных подразделений аппарата Правительства области.

(п. 2 в ред. Указа Губернатора ЯО от 16.03.2015 N 118)

3. 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.

4. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений в органах исполнительной власти Ярославской области постановлением Губернатора области создается комиссия по проведению плановых и внеплановых проверок работы с обращениями (далее - комиссия), в состав которой в установленном порядке включаются государственные гражданские служащие Правительства области и другие лица.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки в работе с обращениями и даются предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

5. Анализ поступающих в Правительство области обращений осуществляет отдел по работе с обращениями. В целях составления отчета по работе с обращениями гражданами органами исполнительной власти Ярославской области ежеквартально, до 05 числа месяца, следующего за отчетным, направляется статистическая информация о количестве и характере рассмотренных обращений. Отдел по работе с обращениями направляет должностным лицам Правительства области, руководителям органов исполнительной власти, органов местного самоуправления соответствующий информационно-аналитический материал о рассмотрении обращений для сведения и постановки на контроль. Информация о работе с обращениями размещается на официальном портале органов государственной власти Ярославской области.

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

7. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане 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.
(п. 7 в ред. Указа Губернатора ЯО от 12.01.2016 N 1)
