

**АГЕНТСТВО  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ  
СУДЕЙ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 27.09.2017 № 3-нп  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка работы  
с обращениями граждан  
в агентстве по обеспечению  
деятельности мировых судей  
Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**АГЕНТСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на руководителя агентства.
3. Приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Руководитель агентства

М.П. Трифонова

УТВЕРЖДЁН  
приказом агентства  
по обеспечению деятельности  
мировых судей  
Ярославской области  
от 27.09.2017 № 3-нп

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в агентстве по обеспечению**  
**деятельности мировых судей Ярославской области**

I. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан (далее – обращения), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области (далее – агентство).

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

2. Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

3. В Порядке используются следующие понятия:

- заявитель – гражданин или объединение граждан (физические и юридические лица), обратившиеся в агентство или к должностному лицу агентства;

- обращение – направленные в агентство или должностному лицу агентства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в агентство;

- 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, 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 муниципальных образований области и их должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц;

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

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

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

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

4. Должностными лицами агентства являются руководитель агентства, заместитель руководителя агентства.

Уполномоченные лица – руководители структурных подразделений агентства в пределах своей компетенции.

5. Рассмотрение обращений в агентстве осуществляется должностными и уполномоченными лицами агентства.

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»;

- постановлением Правительства области от 16.12.2016 № 1304-п «Об агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области»;

- указом Губернатора области от 23.09.2015 № 541 «Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области»;

- Порядком.

7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

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

## II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в агентство:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, а также доставлены лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес агентства: Тверицкая наб., д. 14, г. Ярославль, 150007.

Электронный адрес агентства: aodms@yarregion.ru.

Адрес страницы агентства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – страница агентства): <http://www.yarregion.ru/depts/aodms>.

Телефон для справок/ факс: 8 (4852) 74-23-79.

График работы агентства:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 12.30, с 13.18 до 17.30;
- пятница: с 8.30 до 12.30, с 13.18 до 16.30.

1.2. Заявитель с момента принятия его обращения имеет право с учетом режима работы агентства лично обратиться в агентство за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования. Телефон для справок: (4852) 74-23-79.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники агентства 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 агентства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. Требования к оформлению обращения должны соответствовать нормам Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.5. На информационном стенде в здании агентства и на странице агентства размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Порядок;
- график приема заявителей должностными и уполномоченными лицами агентства (далее – прием заявителей);
- номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения;
- график работы агентства.

1.6. Заявитель с учетом графика работы агентства с момента принятия обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, посредством телефона.

Информирование заявителей осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- требований к наличию документов у заявителя;
- мест и графиков приема заявителей;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

1.7. Письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом агентства путем направления мотивированных ответов почтовым отправлением или электронной почтой (по желанию заявителя).

При коллективном обращении письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом агентства путем направления мотивированных ответов почтовым отправлением или электронной почтой заявителю, адрес которого указан в обращении первым (если не указан иной адрес).

2. Требования к месту приема заявителей.

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

2.2. Помещение, в котором осуществляется прием заявителя, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица агентства;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

2.3. Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц агентства.

В случае проведения приема заявителей в другом специально выделенном помещении место приема заявителей оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица агентства, осуществляющего прием заявителей, а также личными идентификационными карточками.

### III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

#### 1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в агентство.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в агентстве и заканчивается датой направления заявителю мотивированного ответа о результатах рассмотрения обращения, подписанного должностным лицом агентства.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию агентства или должностного лица агентства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу данного органа, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением заявителя о переадресации его 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 муниципальных образований области или их должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований области или их должностным лицам.

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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением

случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, руководитель агентства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

## 2. Результат рассмотрения обращений.

### 2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

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

В ходе приема заявителей 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:

- принятие и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу агентства;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответа или уведомления заявителю;
- оформление и хранение дела по обращению.

## 4. Принятие и регистрация обращений.

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений заявителей является их поступление в агентство и регистрация.

### 4.2. Письменное обращение может поступить в агентство:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством факсимильной связи;
- с помощью страницы агентства (<http://yarregion.ru/depts/aodms>), а также может быть доставлено лично заявителем или его представителем.

4.3. Поступившие письменные обращения, а также обращения, полученные в ходе приема заявителей, регистрируются в единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД) в день их поступления, но не позднее 3 дней с момента поступления.

4.4. Принятие письменных обращений производится специалистом отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, осуществляющим принятие служебной корреспонденции.

4.5. Датой поступления письменного обращения в агентство считается дата регистрации, указанная в РКО.

4.6. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются первые два, в том числе заявитель, адрес которого указан с целью направления ответа. Общее количество заявителей указывается в аннотации письменного обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

4.7. Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за принятие документов, обрабатывает письменные обращения:

- отмечает способ доставки (письмо, телеграмма, личная доставка и тому подобное). Если письмо переадресовано, то указываются адрес заявителя, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прочитывает обращение, определяет тематику обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора;

- проверяет, не было ли подобного обращения, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Неоднократным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, установленный законодательством, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- вносит сведения в ЕСЭД.

4.8. На стадии обработки поступивших обращений специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за принятие документов, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов, поставленных в обращении, согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- которые содержат нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица агентства, а также членов его семьи;

- текст которых не поддается прочтению;

- которые направлены заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие агентство);

- в которых не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту агентства;



- 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 вопросов, поставленных в них, специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за принятие документов, в течение 3 рабочих дней готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке агентства с обоснованием отказа в рассмотрении обращения, 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). Проект указанного уведомления передается вместе с обращением руководителю агентства или лицу, его замещающему, на подпись, о чем делается отметка в ЕСЭД. После подписания данное уведомление направляется заявителю.

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

4.9. При обработке обращений в РКО 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 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.

Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, в течение 3 дней с момента поступления обращений регистрируют их в ЕСЭД и проставляет на них штамп с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в агентство на электронный адрес: [aodms@yarregion.ru](mailto:aodms@yarregion.ru), распечатываются один раз в день специалистом отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственным за работу со служебной корреспонденцией,

регистрируются в ЕСЭД, на них проставляется штамп с регистрационным номером и датой регистрации.

4.10. По каждому письменному обращению готовится проект резолюции руководителя агентства по рассмотрению обращения.

5. Направление обращений должностным лицам агентства, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

5.1. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются в течение 1 рабочего дня с момента их регистрации в ЕСЭД руководителю агентства на предмет направления должностным лицам агентства, в государственные органы или их должностным лицам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

5.2. Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, передает обращения вместе с резолюцией руководителя агентства должностным лицам агентства в соответствии с их компетенцией.

5.3. Если в письменном обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц агентства, специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, снимает с обращения необходимое число копий и направляет их с РКО соответствующим должностным лицам агентства для рассмотрения вопросов, касающихся их, о чем делается отметка в ЕСЭД.

6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль.

6.1. Руководитель агентства по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- в течение 1 рабочего дня определяет ответственных должностных лиц агентства, 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 руководителя агентства оформляется путем подписания им резолюции (в бумажном и электронном виде) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

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

6.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального

образования области или их должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.4. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с резолюцией руководителя агентства жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

6.5. 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 руководителя агентства подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу вопроса, поставленного в обращении, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Данное уведомление подписывается руководителем агентства.

6.6. Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства:

- вносит в РКО текст резолюции руководителя агентства, ставит отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;
- готовит уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти;
- направляет копии обращений государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований области, их должностным лицам, указанным в резолюции, с сопроводительным письмом.

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

6.8. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях для должностных лиц агентства, а также уведомления заявителем направляются через отдел организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства.

6.9. Обращения с резолюцией руководителя агентства поступают на рассмотрение должностным лицам агентства.

6.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, рассматриваются вопросы:

- о совершенствовании законов и иных нормативных правовых актов;
- о совершенствовании деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области;
- о развитии общественных отношений;
- об улучшении социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

6.11. В отношении каждого предложения должностное лицо агентства оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции агентства;
- 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.

6.12. 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.

6.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо агентства:

- определяет порядок действий, которые необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ информации о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области и их должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и их должностных лиц.

6.14. Должностное лицо агентства 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.

6.15. Должностное лицо агентства проверяет, соответствующ(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законодательных актов и подзаконных нормативных актов Ярославской области, а также предписаниям нормативных и других документов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения законодательства у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

6.16. Если в результате проведенного анализа подтвердились факты, отмеченные в заявлении, указывающие на неправомерность каких-либо

действий, несоответствие данных 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 муниципальных образований области и их должностных лиц, и указываются сроки их реализации.

6.17. Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

6.18. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, должностное лицо агентства определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, для чего заявитель:

- 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 другое);

- 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.

6.19. 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.

6.20. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо агентства вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований области, у иных должностных лиц указанных органов;

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

6.21. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований

области, у иных должностных лиц указанных органов подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается руководителем агентства и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или их должностным лицам.

Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

6.22. 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.

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

6.24. В случае принятия руководителем агентства решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

6.25. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, должностное лицо агентства с предварительного разрешения руководителя агентства выезжает на место.

6.26. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам агентства, ответственное должностное лицо агентства, назначенное руководителем агентства, указанное первым в РКО, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственное должностное лицо агентства осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми должностными лицами агентства, соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от должностных лиц агентства.

6.27. Должностные лица агентства еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих рассмотрению, а при необходимости напоминают об исполнении поручений исполнителям.

Если обращение, направленное должностному лицу агентства на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем агентства на

контроль, то должностное лицо агентства должно направить руководителю агентства информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки.

6.28. В ходе рассмотрения обращения руководитель агентства:

- рассматривает проект ответа на обращение заявителю;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных должностным лицом агентства в случае удовлетворения обращения;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

6.29. Основанием для возврата проекта ответа на обращение на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа на обращение, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в проекте ответа на обращение 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 агентства, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

6.30. В случае возврата проекта ответа на обращение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

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

6.31. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель агентства.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий письменный ответ на обращение. В данном случае руководитель агентства, давший поручения по рассмотрению обращения и поставивший его на контроль, снимает обращение с контроля либо подписывает проект ответа на обращение, подготовленного исполнителем.

7. Направление ответа на обращение или уведомления заявителю.

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

- ответ на обращение 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе указываются адресат, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный агентством, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывает руководитель агентства либо лицо, исполняющее обязанности руководителя агентства.

7.2. Ответ на обращение, подписанный руководителем агентства, 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.

Информация о результатах рассмотрения обращения специалистом отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства заносится в РКО в ЕСЭД.

## 8. Оформление и хранение текущего архива обращений.

8.1. Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства 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, и помещает его на текущее хранение в отделе организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства.

8.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел агентства.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу по рассмотрению обращения.

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

8.3. Хранение дел по рассмотрению обращений обеспечивается агентством в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве агентства дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии агентства либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

8.4. РКО в электронном виде хранятся в системе ЕСЭД в течение 5 лет.

## 9. Порядок записи на прием заявителей.

9.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках приема заявителей является обращение в агентство для записи на прием заявителей согласно графику работы агентства. Запись на прием заявителей осуществляется по телефону: (4852) 74-23-79. Прием заявителей проходит по вторникам и в пятницам, с 10:00 до 12:00.

9.2. Должностные лица агентства осуществляют прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

9.3. На прием заявителей 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 агентства.

Заявители вправе обращаться для записи на прием заявителей через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

9.4. Запись на прием заявителей осуществляет специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства после предварительного собеседования с заявителями, пришедшими для записи на прием заявителей либо позвонившими по телефону: (4852) 74-23-79. Для записи на прием заявителей необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц агентства, должностное лицо, ведущее запись на прием заявителей, дает разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и отказывает в записи на прием заявителей.

9.5. При предварительном собеседовании для записи на прием заявителей заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей с указанием фамилии имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу агентства в день записи на прием заявителей, контактного телефона и так далее. Данные заявителя, указанные в документе, удостоверяющем личность заявителя, и иных документах и материалах, представленных при записи на прием, заносятся в регистрационную карточку первичного учета.

Заявителю сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

9.6. По результатам записи на личный прием специалистом отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства составляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов, с представлением заявителями материалов, который передается на бумажном носителе должностному лицу агентства, проводящему личный прием. Если заявитель ранее обращался в агентство, то материалы обращений подбираются из действующего архива обращений, распечатываются и передаются должностному лицу агентства для подготовки приема.

О переносе дня приема или изменении времени и места приема заявитель уведомляется специалистом отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства.

## 10. Проведение личного приема должностными лицами агентства.

10.1. Прием заявителей должностными лицами агентства осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц агентства. Помещение, в котором осуществляется личный прием заявителей, может

быть оборудовано средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время личного приема заявитель уведомляется.

10.2. На личном приеме заявителей руководителем агентства присутствует специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

10.3. Должностные лица агентства, осуществляющие личный прием, выслушивают обращение, принимают письменное обращение (при наличии) от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

10.4. Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются отдельные категории заявителей, пользующиеся правом личного приема в первоочередном порядке, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

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

10.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностными лицами агентства дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

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

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

10.9. После завершения личного приема специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства регистрирует в течение 1 дня устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, заносит все необходимые сведения в РКЛП в ЕСЭД, в журнале «Личный прием». На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом агентства, проводившим прием, и распечатанная РКЛП.

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

10.11. В случае если по итогам личного приема должностное лицо агентства, проводившее личный прием, дает поручение направить запрос о представлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю другим государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований области, иным должностным лицам указанных органов, то исполнитель готовит проект запроса на бланке агентства, который подписывает должностное лицо агентства. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются в отдел организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства для рассылки.

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

10.13. Все обращения с личного приема подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, на которого возложены обязанности по подготовке личного приема и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений.

10.14. Поручение, данное должностным лицом агентства после личного приема по обращению, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приема. Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом агентства, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

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

10.16. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом агентства. Оригинал ответа направляется заявителю в 3-дневный срок со дня его подписания должностным лицом агентства, проводившим личный прием.

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

10.18. Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица агентства, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;
- отсутствие информации о рассмотрении обращения (наличие незаполненных полей в области вложения «Решение» в РКЛП).

10.19. В случае возврата материалов обращения специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу агентства, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры для их устранения.

10.20. Специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства формирует дело по рассмотрению обращения, поступившему в ходе личного приема, вносит в РКЛП информацию о результатах рассмотрения обращения и решениях, принятых должностным лицом агентства. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений агентства на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах по рассмотрению обращений располагаются в хронологическом порядке. РКЛП вкладываются в папки с материалами о рассмотрении обращений на личном приеме.

10.21. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается агентством в текущем архиве обращений агентства в течение 5 лет. По истечении сроков хранения агентством в текущем архиве обращений агентства соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии агентства либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области». РКЛП хранятся в базе данных ЕСЭД в течение 10 лет.

#### IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

1. Контроль за полнотой и качеством 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 агентства, проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений.

2. Должностные лица агентства 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.

3. Контроль за своевременностью рассмотрения устных и письменных обращений осуществляет специалист отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства, ответственный за организацию рассмотрения обращений.

4. На оперативных совещаниях у руководителя агентства еженедельно рассматриваются вопросы работы с обращениями.

#### V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений

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

2. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявители вправе оспорить решение, действие (бездействие) органа государственной власти, его 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.

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