

**ДЕПАРТАМЕНТ  
ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 26.09.2019 № 8  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений  
граждан в департаменте  
дорожного хозяйства  
Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
ДЕПАРТАМЕНТ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте дорожного хозяйства Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента Моисеева Е.А.
3. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Директор департамента

Е.А. Моисеев

УТВЕРЖДЁН  
приказом департамента  
дорожного хозяйства  
Ярославской области  
от 26.09.2019 № 8

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в департаменте**  
**дорожного хозяйства Ярославской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте дорожного хозяйства Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в департаменте дорожного хозяйства Ярославской области (далее – департамент) и определения сроков и 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, обратившееся в департамент или к должностному лицу департамента, или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в департамент или к должностному лицу департамента;

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

- коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

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

- исполнитель – сотрудник департамента, который рассматривает обращение и готовит проект ответа на него;

- соисполнитель – сотрудник департамента, который совместно с исполнителем рассматривает обращение;

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

Должностными лицами департамента являются директор департамента, заместители директора департамента.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

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

- постановлением Правительства области от 28.03.2018 № 195-п «Об утверждении Положения о департаменте дорожного хозяйства Ярославской области»;

- Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется должностными лицами департамента.

## 2. Порядок подачи обращений

2.1. Обращение может быть направлено заявителем в департамент почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной

почте, через страницу департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – страница департамента в сети «Интернет»), а также может быть доставлено лично заявителем или его представителем.

Местонахождение и почтовый адрес департамента: ул. Чайковского, д. 42а, г. Ярославль, 150000.

График работы департамента:

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

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

Контактные телефоны департамента: (4852) 78-63-97, телефон/факс: (4852) 30-79-65.

Адрес электронной почты департамента: [ddh@yarregion.ru](mailto:ddh@yarregion.ru).

Адрес страницы департамента в сети «Интернет»: <http://www.yarregion.ru/depts/ddh>.

Форма для отправки обращения в департамент через страницу департамента в сети «Интернет» расположена в разделе «Обращения граждан» по ссылке: <http://www.yarregion.ru/depts/ddh/tmpPages/sendletter.aspx?mrg=9327584&code=ddh>.

2.2. Заявитель в письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридических лиц (если обращение направлено от объединения граждан или юридических лиц), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

В обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Заявитель с момента приема обращения имеет право с учетом режима работы департамента лично или по телефону обратиться в департамент за получением сведений по рассмотрению обращения. Телефон для справок: (4852) 78-63-97.

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

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

2.5. На информационном стенде в здании департамента и на странице департамента в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений;
- текст Порядка;
- график приема заявителей должностными лицами департамента;
- места проведения личного приема должностными лицами департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- график работы департамента.

### 3. Требования к месту приема заявителей

3.1. Прием заявителей осуществляется в здании департамента в специально отведенных для этого местах, которые включают в себя места информирования заявителей и места ожидания.

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

Места приема заявителей оборудуются информационными стендами, мебелью, канцелярскими принадлежностями и средствами связи.

Рядом с местами приема заявителей должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

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

### 4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

4.1.1. Письменное обращение, поступившее в департамент, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент.

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 в сфере внутренних дел и Губернатору области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностное лицо департамента либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

4.2. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

4.2.1. Прием и регистрация обращений.

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

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

4.2.1.2. В течение 3 дней с момента поступления обращения сотрудник департамента, ответственный за регистрацию обращений, осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции и целостность упаковки (ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми);

- вскрытие конвертов (конверт прикладывается к тексту обращения), проверку наличия в них документов, составление акта в случае необходимости (если вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, в конверте отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении);

- проставление штампа департамента с указанием даты поступления;

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

По просьбе обратившегося заявителя ему выдается расписка в получении с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан либо делается отметка на копии, втором экземпляре обращения, остающихся у заявителя.

4.2.1.3. Присвоение регистрационного номера обращению производится после его регистрации в электронной базе данных обращений в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД). При этом в регистрационную карточку обращения вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: наименование объединения граждан (в том числе юридических лиц) или фамилия и инициалы заявителя;
- адрес заявителя (почтовый, электронный и контактный телефон (при наличии)) (в случае отсутствия адреса и в обращении, и на конверте при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки, при его отсутствии указать «без адреса»);
- категория заявителя (социальный и льготный статусы);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями;
- данные о предыдущих обращениях (при их наличии).

Регистрационная карточка обращения распечатывается и прикладывается к обращению.

#### 4.2.2. Рассмотрение обращений.

4.2.2.1. Зарегистрированные обращения передаются в день регистрации должностным лицам департамента для вынесения резолюции.

Должностные лица департамента в течение 1 дня с момента получения обращений рассматривают поступившие обращения и определяют, относится ли к их компетенции рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

По результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами должностные лица департамента:

- определяют исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращений;
- при необходимости ставят исполнение поручений и рассмотрение обращений на свой контроль.

Решением должностных лиц департамента является подписанная ими резолюция (на бумажном носителе либо в электронном виде).

Обращение с подписанной резолюцией в течение 1 дня с момента подписания резолюции передается должностным лицом департамента ответственному сотруднику.

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

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

4.2.2.3. При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим заявителю явиться к исполнителю лично, исполнитель выезжает по местонахождению заявителя для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

4.2.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, в отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

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

4.2.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- выделяет действие, которое необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если

испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет оспариваемые действия (бездействие) лица (лиц) положениям законодательных и подзаконных актов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю должны быть указаны 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.

4.2.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, исполнитель в обязательном порядке:

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

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

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

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

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

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

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

4.2.2.7. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию, в том числе в электронной форме, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию.

4.2.2.8. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц исполнителем подготавливается соответствующий запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом департамента и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае если в обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, то обращение незамедлительно направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией,

о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение;

- в случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу департамента. Заявитель уведомляется о данном решении в течение 7 дней со дня регистрации обращения;

- в случае поступления в департамент или должностному лицу департамента письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на странице департамента в сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы департамента в сети «Интернет», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

#### 4.2.4. Направление ответа заявителю.

4.2.4.1. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- конкретное и четкое изложение информации по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или планируется сделать);

- указание причин, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена;

- указание адресата, даты отправки, регистрационного номера обращения, присвоенного департаментом, фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя.

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается на странице департамента в сети «Интернет».

## 5. Порядок проведения личного приема заявителей

### 5.1. Личный прием заявителей.

5.1.1. Личный прием заявителей в департаменте по вопросам, входящим в его компетенцию, проводят директор департамента, заместители директора департамента по графику, утверждаемому директором департамента.

5.1.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

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

5.1.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку обращения.

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

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

5.1.6. В случае если в устном обращении, поступившем в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.2. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

5.2.1. В ходе личного приема должностное лицо департамента дает поручения, необходимые для рассмотрения обращения, исполнителям, о чем делается запись в журнале учета личного приема заявителей.

Все обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет сотрудник приемной директора департамента, на которого возложены обязанности по подготовке личного приема и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений.

5.2.2. Поручение по обращению, данное должностным лицом департамента после личного приема, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

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

Ответы заявителям направляются на бланках департамента за подписью должностных лиц департамента.

## 6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

6.1. Должностные лица департамента в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

6.2. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет сотрудник отдела организации деятельности департамента, ответственный за работу со служебной корреспонденцией.

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

## 7. Оформление и хранение текущего архива обращений

7.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы по существу на все поставленные в нем вопросы, имеются все необходимые материалы по его рассмотрению, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

7.2. Исполнитель или должностное лицо после дачи письменного ответа заявителю передает в этот же день сотруднику департамента, ответственному за регистрацию обращений, материалы по рассмотрению обращения.

7.3. Сотрудник департамента, ответственный за регистрацию обращений, в течение 3 дней с момента получения от исполнителя или должностного лица департамента документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по

рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по обращениям решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

7.4. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утверждаемой департаментом номенклатурой дел.

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.

7.5. Дела по рассмотрению обращений хранятся в текущем архиве департамента в течение 5 лет.

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

7.6. По истечении сроков хранения в текущем архиве департамента дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента уничтожаются в установленном порядке.

7.7. Регистрационные карточки обращений хранятся в электронной базе данных обращений ЕСЭД в течение 5 лет.

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

Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента, осуществляемые в ходе рассмотрения обращений, и решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, в соответствии с действующим законодательством.