



**АГЕНТСТВО ПО ВОПРОСАМ СЕМЬИ И ДЕТСТВА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 30.03.2026 № 02-02/55 НПК

Об утверждении
Порядка рассмотрения
обращений граждан в агентстве
по вопросам семьи и детства
Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» АГЕНТСТВО ПО ВОПРОСАМ СЕМЬИ И ДЕТСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в агентстве по вопросам семьи и детства Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя агентства – начальника отдела по вопросам семьи и организации деятельности агентства агентства по вопросам семьи и детства Ярославской области Кабанову Н.А.
3. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Руководитель агентства

М.В. Башмашникова

УТВЕРЖДЕН

приказом агентства

по вопросам семьи и детства

Ярославской области

от 30.03.2026 № 02-02/55117X

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в агентстве по вопросам
семьи и детства Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в агентстве по вопросам семьи и детства Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в агентстве по вопросам семьи и детства Ярославской области (далее – агентство), 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 юридическое лицо, обратившееся в агентство;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено 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)), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- письменное обращение – обращение, поступившее от заявителя в письменной форме или в форме электронного документа;

- устное обращение – обращение, поступившее от заявителя в устной

форме (во время личного приема, личных встреч);

- коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

- 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;

- 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 документа (далее – РКД) – документ в электронной форме, 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 Ярославской области (далее – орган местного самоуправления).

Должностными лицами агентства являются руководитель агентства, заместитель руководителя агентства – начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав, опеки и попечительства агентства, заместитель руководителя агентства – начальник отдела по вопросам семьи и организации деятельности агентства (далее – отдел).

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

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Уставом Ярославской области;

- Законом Ярославской области от 5 мая 2011 г. № 8-з «О Губернаторе Ярославской области»;

- указом Губернатора Ярославской 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»;

- указом Губернатора Ярославской области от 11.10.2022 № 276 «Об утверждении Положения о системе и структуре исполнительных органов Ярославской области»;

- указом Губернатора Ярославской области от 12.10.2023 № 264 «О должностных полномочиях»;

- распоряжением Губернатора Ярославской области от 13.09.2019 № 151-р «Об администрации Губернатора Ярославской области»;

- постановлением Правительства Ярославской области от 19.11.2025 № 1214-п «Об утверждении Положения об агентстве по вопросам семьи и детства Ярославской области»;

- постановлением Правительства Ярославской области от 19.11.2025 № 1217-п «Об утверждении организационно-штатной структуры и схемы агентства по вопросам семьи и детства Ярославской области»;

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в агентстве осуществляется должностными лицами агентства.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

- посредством Единого портала;

- доставлены лично заявителями или их представителями.

Обращения также могут поступить в агентство от исполнительных органов Ярославской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, в том числе посредством единой системы электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД), системы межведомственного электронного документооборота, фельдъегерской и курьерской связи.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы агентства лично обратиться в агентство за получением сведений о ходе рассмотрения его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок и информационным

системам общего пользования. При ответах на телефонные звонки сотрудник агентства уточняет фамилию, имя, отчество заявителя, адрес места его жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы сотрудник агентства, принявший звонок, должен сообщить обратившемуся заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Справочная информация размещена на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационном стенде в здании агентства.

На информационном стенде в здании агентства и на портале органов государственной власти Ярославской области размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами агентства;
- номера телефонов для получения справочной информации.

2. Требования к местам приема заявителей

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

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

Места приема заявителей оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.2. Прием заявителей с ограниченными возможностями производится на входе в помещение в специально оборудованном месте по предварительной записи или телефонному звонку с вахты.

2.3. Место приема заявителей оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием.

2.4. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями и стулом.

2.5. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное агентству, должностным лицам агентства, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 1.2 настоящего подраздела.

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

Срок рассмотрения письменного обращения начинается с даты регистрации обращения в агентстве и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом агентства либо уполномоченным лицом по его поручению.

1.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами агентства, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

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

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.

2. Результат рассмотрения письменного обращения

Конечным результатом рассмотрения письменного обращения является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о возврате жалобы (в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

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

Результат рассмотрения письменного обращения направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанным в обращении, поступившем в форме электронного документа.

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 которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответов, уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема.

4. Прием и регистрация письменных обращений

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

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством системы межведомственного электронного документооборота, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или Единого портала, передаются в отдел для регистрации.

Обращения, поступившие в агентство посредством системы межведомственного электронного документооборота, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или Единого портала, распечатываются в день поступления в отделе.

Сотрудник отдела регистрирует обращения в ЕСЭД с заполнением регистрационной карточки документа и проставлением на обращениях

штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

В течение 3 дней с даты поступления обращения сотрудник отдела осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверку истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела отбирает из них обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие агентство).

4.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник отдела готовит проект ответа заявителю на бланке агентства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствует почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Ответ, подписанный руководителем агентства (лицом, его замещающим), направляется заявителю в порядке, указанном в абзаце седьмом подраздела 2 настоящего раздела Порядка. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю.

Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в том числе содержащее аудиозаписи, видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей, видеозаписей, иных информационных файлов, а также поступившее на внешних носителях информации (CD-диски, USB-флеш-накопители, жесткие диски) без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или в форме электронного документа), не подлежит рассмотрению. При наличии указанных обстоятельств заявителю направляется соответствующая информация с предложением восполнить недостающие сведения.

Срок подготовки и отправки ответа заявителю об оставлении обращения без рассмотрения – 7 дней со дня регистрации обращения.

4.4. По каждому обращению сотрудник отдела готовит на бумажном и электронном носителях проект резолюции должностного лица агентства с

поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его представителя.

5. Рассмотрение письменных обращений по компетенции

5.1. Зарегистрированные обращения с резолюцией поступают исполнителям для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

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

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

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют 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; исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и

других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации.

Если заявление признано необоснованным, в ответе, даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель 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:

- определяется 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);

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

- определяются 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 обозначенных мер.

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.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого 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 агентства жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

5.6. 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, должностные лица агентства 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 агентство или одному тому же должностному лицу агентства.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом агентства о данном решении.

5.7. 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 агентства подготавливается уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Указанное уведомление подписывается должностным лицом агентства, принявшим такое решение, и направляется заявителю.

5.8. В процессе рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов 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 гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

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

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

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

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

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному запросу агентства или должностного лица агентства, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять 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.

5.10. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

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

5.11. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица агентства, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

При принятии должностным лицом 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 результатах рассмотрения обращения на месте с анализом полученных на выезде сведений, материалов.

5.12. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом агентства, осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

5.13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, факсу или электронной почте) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6. Направление ответа или уведомления заявителю

6.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются

ответы в письменной форме или в форме электронного документа, 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 должны быть указаны: адресат (с указанием почтового адреса, адреса электронной почты, адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале), регистрационный номер обращения, присвоенный в агентстве, дата регистрации ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом агентства либо по его поручению уполномоченным лицом.

Ответ на обращение, поступившее на рассмотрение должностному лицу агентства с резолюцией Губернатора Ярославской области, подписывается исключительно должностным лицом агентства. В ответе указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ярославской области.

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения оформляется на бланках агентства.

6.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется на указанный заявителем в обращении почтовый адрес.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Дополнительно, при соответствующей просьбе заявителя, ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес заявителя, также указанный в обращении.

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Кроме того, ответ 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, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на портале органов государственной власти Ярославской области.

7. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам агентства

7.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного

приема граждан является обращение гражданина в агентство для записи на личный прием к должностным лицам агентства согласно графику, утвержденному приказом руководителя агентства.

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

7.2. Запись на личный прием к должностным лицам агентства осуществляется очно лицом агентства или лицом, его замещающим, после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для записи на прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей, обратившихся на прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации, контактного телефона, электронной почты, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обращается к должностному лицу в день записи на личный прием. Данные в регистрационную карточку первичного учета заявителей, обратившихся на прием, заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на прием.

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

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностным лицам агентства, сообщаются дата, место и время проведения личного приема. В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом лицом, ведущим запись на прием.

Решение об осуществлении записи на личный прием граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные или оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью сотрудников агентства и других граждан, принимается лицом, ведущим запись на личный прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий.

7.3. По результатам записи на личный прием оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с предоставленными заявителями материалами, который передается на бумажном носителе должностному лицу, проводящему личный прием. Если записавшийся заявитель ранее обращался в агентство, то материалы

обращений подбираются из действующего архива, распечатываются на бумажном носителе и передаются в приемную для подготовки личного приема.

Персональные данные заносятся в список граждан, записанных на личный прием, в соответствии с документом, удостоверяющим личность гражданина, и иными документами, представленными при записи на личный прием.

В случае принятия должностным лицом агентства решения о переносе дня и (или) времени приема, об изменении места или формата приема должностное лицо уведомляет об этом граждан, записанных на личный прием.

7.4. При осуществлении записи на прием к должностным лицам агентства 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 3 лет;
- граждане старше 70 лет.

8. Проведение личного приема граждан должностными лицами агентства

8.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику приема граждан должностными лицами агентства.

8.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан (при условии их записи на личный прием).

8.3. При осуществлении приема должностное лицо агентства принимает обращение (в том числе в устной форме), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

8.4. В случае если изложенные в поступившем обращении (в том числе в устной форме) 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 РКД по итогам личного приема.

8.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом агентства дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Российской Федерации.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц агентства, гражданину дается

разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Должностное лицо агентства в ходе личного приема гражданина может отказать ему в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.1. После завершения личного приема сотрудник отдела регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема граждан, и заносит все необходимые сведения в РКД в ЕСЭД.

На обращении, поданном в письменной форме, проставляется штамп с датой приема. После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

Должностное лицо агентства по итогам личного приема:

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения, при необходимости с выездом на место;
- запрашивает необходимую информацию у руководителей органов местного самоуправления, организаций и иных органов власти.

Решение должностного лица агентства оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и (или) в ЕСЭД).

9.2. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляется должностным лицом.

9.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, сотрудник агентства, готовит ответ в письменной форме. Подготовка проекта ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом сотруднику агентства после личного приема гражданина, исполняется в установленный должностным лицом срок, но не позднее 30 дней со дня проведения личного приема.

Продлить срок исполнения поручения по рассмотрению обращения может только должностное лицо агентства, установившее срок исполнения поручения по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Обращение считается рассмотренным, если дан ответ в письменной форме по существу всех заданных заявителем вопросов.

Ответ, направляемый заявителю, должен быть подписан должностным лицом агентства, проводившим личный прием, или лицом, его замещающим в установленном порядке.

Сотрудник отдела направляет оригинал ответа заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, в день подписания ответа должностным

лицом агентства, проводившим личный прием.

10. Снятие с контроля обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема

Решение о снятии с контроля принимается должностным лицом агентства, либо лицом, его замещающим.

Основанием для отказа в снятии с контроля обращения, в том числе поступившего в ходе личного приема, может являться:

- отсутствие в ЕСЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему, либо уведомления о переадресации его обращения;
- отсутствие в ответе либо уведомлении о переадресации обращения необходимых реквизитов, а также собственноручной либо электронной подписи должностного лица агентства или уполномоченного лица, подписавшего ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- отсутствие в ЕСЭД информации о результатах рассмотрения обращения, способе отправки ответа заявителю;
- отсутствие подтверждения факта отправки ответа либо уведомления о переадресации обращения заявителю (при отправке из ЕСЭД).

11. Оформление и хранение текущего архива письменных обращений

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

Дела по рассмотрению обращений, сформированные сотрудником отдела, помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается отделом в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве агентства дела по рассмотрению обращений в соответствии с актом комиссии по экспертизе ценностей документов агентства уничтожаются в установленном порядке. Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

IV. Заключительные положения

1. Должностные лица агентства, уполномоченные лица в пределах своей компетенции осуществляют контроль соблюдения порядка, полноты и качества рассмотрения обращений, который включает в себя рассмотрение и анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, принятие решений и подготовку ответов на

обращения, в том числе содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2. Анализ поступающих в агентство обращений осуществляет отдел. Ежеквартально отделом готовится статистическая информация о количестве и характере рассмотренных обращений. Данная информация до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, размещается на портале органов государственной власти Ярославской области.

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

4. 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.