

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ**

**П Р И К А З**

(в редакции приказов департамента образования мэрии города Ярославля  
от 22.10.2013 № 01-05/1036, от 18.09.2018 №01-05/732, от 12.03.2024 № 01-05/244)

27.01.2012

№ 01-05/55

Об административном регламенте  
рассмотрения обращений граждан  
в департаменте образования мэрии  
города Ярославля

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Ярославля

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в департаменте образования мэрии города Ярославля (приложение).
2. Контроль за исполнением приказа возложить на общий отдел департамента образования мэрии города Ярославля.

Директор департамента образования

А.В.Сибриков

**Административный регламент  
рассмотрения обращений граждан  
в департаменте образования мэрии города Ярославля**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в департаменте образования мэрии города Ярославля (далее - Административный регламент) разработан в целях оптимизации (повышения качества) исполнения муниципальной услуги и доступности ее результата, определяет порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в департаменте образования мэрии города Ярославля (далее – муниципальная услуга).

1.2. Основные термины, используемые в Административном регламенте, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.2.<sup>1</sup> Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в департаменте образования мэрии города Ярославля обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Граждане могут обратиться в департамент образования мэрии города Ярославля (далее – департамент) лично, а также направить индивидуальное или коллективное обращение, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, или в форме электронного документа по информационным системам общего пользования: через официальный сайт департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на адрес электронной почты, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Телефоны для справок: 40-51-28, 40-51-29.

Номер т/факса: 30-46-73.

Адрес для направления обращений по почте: 150000, г. Ярославль, Волжская наб., 27.

Адрес официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.yar-edudep.ru](http://www.yar-edudep.ru).

Адрес электронной почты: [edudep@city-yar.ru](mailto:edudep@city-yar.ru), [edudep.yaroslavl@yarregion.ru](mailto:edudep.yaroslavl@yarregion.ru).

Граждане могут обратиться в департамент с обращением лично по вышеуказанному адресу в кабинет № 20 в соответствии с графиком работы департамента: с 8.30 до 17.30 (в пятницу - до 16.30), перерыв - с 12.30 до 13.18, выходной - суббота, воскресенье.

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте

предоставляется:

- непосредственно в здании департамента и помещениях структурных подразделений департамента;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

1.5. На информационных стендах в здании департамента, помещениях структурных подразделений департамента и на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- график личного приёма граждан в департаменте и структурных подразделениях департамента, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) лиц, осуществляющих рассмотрение обращений.

1.6. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками общего отдела департамента (далее – общий отдел), при личном обращении, по почте и телефону по следующим вопросам:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;
- определения организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
- информирования о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений;
- прохождения процедур по рассмотрению обращения в департаменте.

1.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники общего отдела подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если обращение гражданина содержит иные вопросы, чем перечисленные в пункте 1.6, работник общего отдела может сообщить гражданину о том, что вопрос не входит в его компетенцию и номер телефона работника, у которого можно получить консультацию по данному вопросу.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в департаменте осуществляется:

- директором департамента;
- заместителем директора департамента;
- заместителями директора – начальниками управлений.

Далее в целях настоящего Административного регламента указанные в настоящем пункте лица именуются «должностные лица».

2.2. Рассмотрение обращений граждан в департаменте осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- решением муниципалитета города Ярославля от 16.10.95 № 42 «Об Уставе города Ярославля»;
- постановлением мэра города Ярославля от 24.09.2003 № 3311 «О Регламенте мэрии города Ярославля»;
- положениями о структурных подразделениях департамента образования мэрии города Ярославля и должностными инструкциями;
- настоящим Административным регламентом;
- иными нормативными правовыми актами.

### **2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан в департаменте**

2.3.1. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения в департаменте, которая осуществляется в течение 3 календарных дней с момента поступления письменного обращения в департамент.

2.3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение 7 календарных дней со дня регистрации в департаменте направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.3. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на 30 календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.3.4. При приеме письменных обращений, которые граждане приносят лично, записи граждан на личный прием, а также при проведении личного приема граждан в департаменте и структурных подразделениях департамента, на беседу с каждым гражданином отводится время в пределах 20 минут.

2.4. Результатами рассмотрения обращений граждан в департаменте являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней;
- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения – ответа в письменной форме, ответа в устной форме (может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема), а также в форме электронного документа - в случае ответа на обращение, поступившее в форме

электронного документа.

Кроме того, ответ на обращения, содержащие предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуются судебные решения, вынесенные в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч. 2 ст. 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. Рассмотрение обращений граждан, связанных с оказанием услуг по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних и услуг, оказываемых в рамках реализации переданных органам городского самоуправления государственных полномочий Ярославской области по решению вопросов организации и осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних лиц, осуществляется на основе соответствующих регламентов.

2.6. Рассмотрение обращений граждан в департаменте осуществляется бесплатно.

### **2.7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан по существу**

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

2.7.2. Ответ на письменное обращение не дается, если в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.7.4. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.5. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.5<sup>1</sup>. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и 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 гражданину, направившему обращение.

2.7.5<sup>2</sup>. Если в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона «О рассмотрении обращений

граждан в Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу департамента. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

## **2.8. Требования к местам рассмотрения обращений граждан в департаменте**

2.8.1. Приём граждан, обращающихся в департамент с письменным обращением или в целях записи на личный прием, а также непосредственно на личный прием к должностным лицам, осуществляется в рабочих кабинетах сотрудников департамента, осуществляющих прием обращений, запись на прием, должностных лиц, ведущих прием граждан (места приёма граждан).

2.8.2. Места приёма граждан должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы сотрудников и должностных лиц департамента, и должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- табличкой с информацией, позволяющей гражданам определить нахождение места приема граждан;
- стульями для ожидания;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;
- стулом и столом для письма и раскладки документов при проведении личного приема граждан должностными лицами департамента.

## **III. Административные процедуры**

### **3.1. Перечень административных процедур**

3.1.1. При рассмотрении обращений граждан в департаменте в зависимости от вида обращения осуществляются следующие административные процедуры:

- а) при рассмотрении письменных обращений:
  - приём, регистрация и направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения;
- направление письменного ответа гражданину (в форме электронного документа на обращение, поступившее в форме электронного документа);

б) при рассмотрении устных обращений гражданина на личном приеме:

- запись на личный прием;
- проведение личного приема в соответствии с графиком.

В рамках личного приема граждан осуществляются следующие административные действия:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения и дача устного ответа с согласия гражданина;
- дача ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;
- направление обращения на рассмотрение для подготовки письменного ответа.

Последовательность административных процедур отражена в блок-схеме рассмотрения обращений граждан в департаменте (приложение).

### **3.2. Приём, регистрация и направление письменного обращения на рассмотрение.**

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения в департамент любым из способов, перечисленных в пункте 1.3 раздела I.

3.2.2. Принятые обращения незамедлительно направляются в общий отдел для регистрации.

Для приёма обращений, поступающих через официальный сайт департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

Регистрацию поступивших в общий отдел обращений осуществляет специалист общего отдела в соответствии с должностными обязанностями.

3.2.3. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется работниками общего отдела в соответствии с должностными обязанностями.

Обработка обращений осуществляется с использованием специально разработанного программного обеспечения.

При обработке обращений в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты;
- данные о корреспонденте, направившем обращение по подведомственности в департамент, если таковой имеется;
- тема (темы) обращения;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

- источник поступления обращения (доставлено лично, почтовым отправлением, посредством электронной почты, по информационным системам общего пользования, по факсу);

- категория обращения (в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений).

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным.

Обращениям присваивается регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии обратившегося гражданина и порядкового номера обращения. Для коллективных обращений в регистрационном номере используется сочетание букв «Кл».

Дата регистрации и регистрационный номер проставляются на первом листе обращения в правом нижнем углу листа при наличии сводного от текста места. В противном случае указанные реквизиты проставляются на любом другом свободном от текста месте первого листа обращения.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Обращения от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в департамент, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь.

Повторными считаются обращения, поступившие в департамент или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в регистрационной карточке делается отметка "Повторное".

3.2.4. Обращения, поступившие в департамент, направляются специалистом общего отдела для резолюции:

- адресованные директору департамента и без указания должностного лица – директору департамента;

- адресованные иным должностным лицам департамента - непосредственно указанным лицам.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 календарных дня с момента поступления обращения в департамент.

### **3.3. Рассмотрение письменного обращения.**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом обращения из общего отдела. Должностное лицо внимательно изучает содержание обращения и прилагаемых к нему документов и в течение 2 рабочих дней принимает решение в виде резолюции, содержащей конкретное поручение конкретному исполнителю (соисполнителям), сроки исполнения поручений (при



необходимости).

Соисполнители в течение 7 календарных дней рассматривают обращение и направляют в адрес исполнителя письменные предложения по ответу в адрес обратившегося гражданина.

Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и с учетом предложений соисполнителей (при их наличии) в срок не более 15 календарных дней с момента поступления обращения из общего отдела готовит проект ответа за подписью соответствующего должностного лица департамента, осуществляет согласование проекта ответа с непосредственным руководителем, руководителями заинтересованных структурных подразделений департамента, должностным лицом департамента, за подписью которого подготовлен проект ответа.

Проект ответа готовится на бланке письма департамента.

Согласованный проект ответа на обращение направляется для подписания должностному лицу. Должностное лицо в течение 2 рабочих дней подписывает проект ответа на обращение.

В день подписания должностным лицом ответ на обращение направляется в общий отдел для отправки заявителю.

3.3.2. При рассмотрении обращения должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а также:

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.3.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у должностных лиц, исполнителем подготавливается письменный запрос за подписью должностного лица, рассматривающего обращение, который должен содержать:

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

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

В случае отказа гражданина от личной беседы (или 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 перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по

местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин 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 и даётся им оценка.

3.3.5. При рассмотрении обращений, содержащих предложения, каждое из них анализируется исполнителем (соисполнителями) на предмет возможности и необходимости его принятия с учетом следующих обстоятельств:

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

По результатам рассмотрения обращения, содержащего предложения, в письменном ответе гражданину в случае положительного решения указывается, в какой форме и в какие сроки его предложение может быть реализовано, либо в случае отрицательного решения - причины, по которым его предложение не может быть принято.

3.3.6. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель (соисполнители):

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин 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 органов и должностных лиц городского самоуправления либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель (соисполнители) 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);
- соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законов, иных нормативных правовых актов, в том числе муниципальных. При этом исполнитель (соисполнители) получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы (если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям нормативных правовых актов, заявление признаётся обоснованным и в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов, иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц городского самоуправления, и сроки их реализации; если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности

предъявляемых претензий).

3.3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель (соисполнители) обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель (соисполнители):

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

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

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину 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.

3.3.8. Письменное обращение, поступившее в департамент, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан исчерпывающий письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, приняты необходимые меры.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 26 календарных дней.

3.3.9. По обращениям текст которых не поддается прочтению; текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы; содержащим нецензурные или оскорбительные выражения; граждан, с которыми прекращена переписка; в которых обжалуются судебные решения исполнителем осуществляется подготовка проекта письменного ответа, содержащего уведомление в адрес обратившегося гражданина с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, о недопустимости злоупотребления правом.

По обращениям, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для направления обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину, направившему обращение, исполнитель готовит проект ответа о переадресации его обращения.

По обращениям без указания фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, содержащим сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для направления обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

По обращениям, содержащим вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для

направления копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

По обращениям, содержащим вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона «О рассмотрении обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», исполнителем осуществляется подготовка проекта письменного ответа, содержащего информацию об электронном адресе официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещены ответы на вопросы, поставленные в обращении.

Проекты писем передаются на подпись должностному лицу. В день подписания поступают в общий отдел для регистрации и отправки адресату.

Максимальный срок исполнения указанных действий составляет 5 календарных дней.

### **3.4. Направление письменного ответа гражданину**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение общим отделом подготовленного по результатам рассмотрения и подписанного должностным лицом, письменного ответа.

Письменный ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);
- указание на причины невозможности удовлетворения просьбы, изложенной в обращении;
- указание на то, кому направлен письменный ответ, дату отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя ответа.

3.4.2. Подписанный должностным лицом письменный ответ на обращение направляется специалистом общего отдела гражданину по указанному им почтовому адресу.

По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично работниками общего отдела, при этом гражданин расписывается в получении письменного ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 1 рабочий день.

### **3.5. Последовательность административных процедур при личном приеме граждан.**

3.5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный приём к должностным лицам департамента.

3.5.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с ежемесячным графиком личного приема, утверждаемым заместителем мэра города Ярославля по социальной политике.

3.5.3. Запись граждан на личный прием осуществляет секретарь руководителя при личном обращении гражданина или по телефону.

Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, секретарь руководителя, осуществляющий запись гражданина на личный прием, в вежливой и корректной форме разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При несогласии гражданина с данным

ему разъяснением осуществляется запись гражданина на личный прием и соответствующее разъяснение дается гражданину должностным лицом департамента в ходе личного приема.

Гражданину в устной форме сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

При обращении на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5.4. Секретарь руководителя ведет журнал записи на личный прием. В журнал заносится следующая информация:

- фамилия, имя, отчество гражданина;
- контактный телефон;
- почтовый адрес для направления письменного ответа;
- тема обращения.

В день приема журнал передается должностному лицу департамента, осуществляющему личный прием.

3.5.5. На граждан, обратившихся на личный прием, специалист общего отдела оформляет карточку личного приёма гражданина с занесением в нее информации из журнала записи на личный прием, по которой в дальнейшем осуществляет контроль за рассмотрением обращения.

3.5.6. Одновременно ведется личный приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.5.7. Должностные лица, осуществляющие личный приём, выслушивают устное обращение гражданина и в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки дают гражданину с его согласия ответ в устной форме, о чем делаются записи в журнале и в карточке личного приема гражданина.

3.5.8. В случае несогласия гражданина с дачей устного ответа, либо в случае необходимости проведения дополнительной проверки и сбора информации, должностные лица, осуществляющие личный прием дают поручение путем наложения резолюции соответствующим структурным подразделениям департамента подготовить письменный ответ по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

3.5.9. В ходе личного приема гражданин может оставить на рассмотрение письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном подразделами 3.2-3.4 настоящего раздела.

3.5.11. После завершения личного приема специалист общего отдела в течение 1 рабочего дня с момента регистрации передает письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, исполнителям в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, для подготовки письменного ответа гражданину.

При необходимости подготовки письменного ответа на устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, специалист общего отдела в течение 2 рабочих дней, следующих за днем проведения личного приема, направляет карточку личного приема с кратким изложением обращения в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

3.5.10. Обращение, поступившее в ходе личного приема, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (письменный или с согласия гражданина – в устной форме по его устному обращению).

#### **IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан в департаменте.**

4.1. Общий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку рассмотрения обращений граждан, осуществляется директором департамента непосредственно при осуществлении процедуры рассмотрения обращений граждан.

Общий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.

Оперативный контроль за ходом рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел департамента

Общий отдел анализирует поступающие в департамент обращения и ежеквартально направляет директору департамента информационно-аналитический материал о ходе рассмотрения обращений граждан.

4.2. Лица, допустившие нарушения Административного регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, виновные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан, ответственность должностных лиц за нарушение Административного регламента.**

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе осуществления процедуры рассмотрения обращений граждан.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе осуществления процедуры рассмотрения обращений граждан.

5.3. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется директору департамента (150000, город Ярославль, Волжская наб., д. 27).

5.4. Гражданин вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе осуществления процедуры рассмотрения обращений граждан, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве.

#### **VI. Оформление и хранение дела по обращению.**

6.1. В департаменте дела по обращениям граждан хранятся децентрализованно.

Материалы по рассмотрению обращений, связанных с оказанием услуг по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних и услуг, оказываемых в рамках реализации переданных органам городского самоуправления государственных полномочий Ярославской области по решению вопросов организации и осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних лиц, оформляются специалистами отделов опеки и попечительства управления опеки и попечительства департамента и хранятся в этих отделах.

6.2. Оформление и хранение дела по письменному обращению.

6.2.1. Материалы по рассмотрению письменного обращения вместе с подписанным письменным ответом на обращение направляются исполнителем в общий отдел для завершения оформления дела по рассмотрению обращения.

Специалистом общего отдела в базу данных заносится информация о результатах рассмотрения обращения.

6.2.2. Сформированное дело помещается в текущий архив департамента на хранение в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются (приобщаются) к делу с первичным обращением.

Оформление дела по рассмотрению обращения и помещение дела в архив осуществляет специалист общего отдела в соответствии с должностными обязанностями.

6.2.3. Документы в делах, а также сформированные дела располагаются в хронологическом порядке.

6.3. Оформление и хранение дела по устному обращению.

6.3.1. По окончании рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме, специалист общего отдела формирует дело по обращению.

6.3.2. Дело помещается в текущий архив департамента и на хранение в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Карточки личного приема граждан по рассмотренным обращениям со всеми имеющимися материалами хранятся в картотеке в хронологическом порядке.

### Блок-схема рассмотрения обращений граждан в департаменте





