

# ДЕПАРТАМЕНТ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

от 3 декабря 2008 года N 166

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте транспорта Ярославской области

(с изменениями на 22 марта 2018 года)

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 N 226](#), [Приказов Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [от 01.11.2013 N 19](#), [от 02.04.2014 N 8](#), [Приказов Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#), [от 22.03.2018 N 5](#))

Зарегистрировано в государственно-правовом управлении Правительства Ярославской области 3 декабря 2008 г. N 05-691

В соответствии с [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#)

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 02.04.2014 N 8](#))

ДЕПАРТАМЕНТ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте транспорта Ярославской области.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

3. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Директор Департамента  
В.В.СОЛОВЬЕВ

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте транспорта Ярославской области**

Утвержден  
приказом  
Департамента  
дорожного хозяйства  
Ярославской области  
от 03.12.2008 N 166

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 N 226](#), [Приказов Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [от 01.11.2013 N 19](#), [от 02.04.2014 N 8](#), [Приказов Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#), [от 22.03.2018 N 5](#))

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Департаменте транспорта Ярославской области (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Департамента транспорта Ярославской области (далее - департамент), порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, а также порядок его взаимодействия с гражданами при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 N 226](#), [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

(абзац введен [Приказом Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

В соответствии со статьей 4 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (далее - [Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#)) в Порядке используются следующие термины:

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

- обращение гражданина - направленные в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган или к должностному лицу;

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

- предложение - рекомендация гражданина 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 гражданина 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 гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- 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.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией Российской Федерации](#) (Российская газета, 1993, 25 декабря);

- [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

- [Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532);

- [Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. N 30-з "Устав Ярославской области"](#) ("Документ-Регион", 2010, 14 октября);

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 N 226](#))

- абзац исключен. - [Приказ Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 02.04.2014 N 8](#);

- [указом Губернатора области от 23.09.2015 N 541 "Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области" \("Документ-Регион", 2015, 29 сентября\)](#);

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

- [постановлением Администрации области от 23.12.2002 N 219 "О создании департамента дорожного хозяйства области \(Губернские вести, 2003, N 1\)](#);

- абзац исключен. - [Приказ Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#);

- Порядком;

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

- абзац исключен. - [Приказ Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#).

1.3. Рассмотрение обращений граждан в департаменте осуществляется должностными лицами департамента, которыми являются: директор департамента, заместитель директора департамента.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

1.4. Получателями ответа являются граждане, направившие в департамент обращения.

1.5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть вопроса, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется без взимания платы с заявителей.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений**

### **Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Граждане могут обратиться в департамент лично либо направить обращение по адресу: ул. Чайковского, д. 42а, г. Ярославль, 150000, или на адрес электронной почты: [dt@yarregion.ru](mailto:dt@yarregion.ru).

Телефон для справок: (4852) 78-63-97.

Номер факса: 30-79-65.

Интернет-адрес: <http://www.yarregion.ru/depts/dt>.

(п. 2.1 в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

2.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента 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 специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

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

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 02.04.2014 N 8](#))

2.3. Прием обращений и получение заявителями ответов по существу поставленных вопросов осуществляется в приемной департамента по следующему графику:

Понедельник - четверг - с 9.00 до 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48).

Пятница с 9.00 до 16.00 (перерыв с 12.00 до 12.48).

Суббота, воскресенье - выходные дни.

2.4. Гражданин с учетом графика (режима) работы департамента с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

2.5. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

## Порядок получения консультаций (справок) о рассмотрении обращений

2.6. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками департамента, отвечающими за рассмотрение обращений.

2.7. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению обращения;

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

- графиков личного приема должностными лицами департамента для рассмотрения устных обращений;

- порядка, сроков и хода рассмотрения обращений;

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.8. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.



2.9. Консультации предоставляются при личном обращении, по почте и телефону.

## **Результат рассмотрения обращений**

2.10. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#)).

2.11. Результатом рассмотрения обращения является получение гражданином ответа в письменной форме или в форме электронного документа, а также с его согласия в ходе личного приема - в устной форме.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

## **Общий срок рассмотрения обращений**

2.12. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Указанный срок начинается с даты регистрации обращения в департаменте и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом департамента. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент. Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения - 7 дней с даты регистрации обращения до даты подписания уведомления.

(п. 2.12 в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

2.13. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены директором департамента или в его отсутствие - заместителем директора департамента не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

### **Требования к месту приема граждан должностными лицами департамента**

2.14. Прием граждан осуществляется в здании департамента. Вход в здание департамента расположен со стороны ул. Чайковского и оборудован соответствующей вывеской. Приемная, в которой осуществляются подача обращений и получение ответов, находится на втором этаже здания департамента. Рядом с приемной оборудованы места ожидания для граждан на случай наличия очереди. Прием граждан осуществляется в кабинете директора департамента или заместителя директора департамента.

(п. 2.14 в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

## **3. Административные процедуры**

### **Последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращения**

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

3.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#), [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

- прием и регистрацию обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- работа с обращениями, поставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращениям.

## **Прием и регистрация обращения**

3.2. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в департамент.

3.3. Обращение может поступить в департамент одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством фельдъегерской связи;
- по электронной почте;
- доставлено лично гражданином или его представителем.

3.4. Все принятые обращения передаются в приемную директора департамента для регистрации с проставлением штампа департамента и даты поступления.

Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения в департамент.

3.5. При обработке обращений сотрудником, отвечающим за работу с обращениями граждан, проводится проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

При обработке обращений в журнал регистрации писем, заявлений и жалоб граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- сведения об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
- сведения о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о сроке исполнения, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину 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 (в его отсутствие - заместитель директора 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. Гражданин, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 01.11.2013 N 19](#), [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

## **Направление обращения должностному лицу**

3.6. После регистрации все поступившие обращения направляются директору департамента или, в его отсутствие, заместителю директора департамента для рассмотрения.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

Решение о направлении обращения для исполнения принимается директором департамента или заместителем директора департамента исходя из содержания обращения.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.7. По возвращении обращения после рассмотрения директором департамента или заместителем директора департамента снимается копия обращения и, согласно резолюции, передается исполнителю под роспись в журнале учета обращений граждан, подлинник остается в папке обращений. Позднее подлинник обращения с копией ответа заявителю возвращается в приемную заместителя Председателя Правительства области, курирующего департамент.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

## Рассмотрение обращения

3.8. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения на рассмотрение исполнителю.

3.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, они должны анализироваться:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности департамента;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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

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

- 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 департамента либо критике деятельности департамента.

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.

Исполнитель проверяет, 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 гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе департамента и сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

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

- 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 (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;

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



В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе 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.

3.12. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

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

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- абзац исключен. - [Приказ Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 02.04.2014 N 8.](#)

Запрос подписывается директором департамента 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.

3.14. 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, полного и объективного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.15. 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 им дается оценка.

3.16. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с Порядком и должностным регламентом исполнителя.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через директора департамента или заместителя директора департамента, направившего обращение для рассмотрения исполнителю.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.17. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения директора департамента или заместителя директора департамента выезжает на место.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.18. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный директором департамента или заместителем директора департамента (в резолюции он указан первым), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.19. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, исполнитель готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданина о переадресации его обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#).

(абзац введен [Приказом Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

3.20. 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 директора департамента или заместителя директора департамента подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

Ответ гражданину подписывается директором департамента или заместителем директора департамента, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.21. Статья 11 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#) предусматривает следующий порядок рассмотрения отдельных обращений:

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

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 01.11.2013 N 19](#))

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

- директор департамента (заместитель директора департамента) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица департамента, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

(абзац введен [Приказом Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

- в случае поступления в департамент или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#) на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(абзац введен [Приказом Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в департамент.

(п. 3.21 в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 N 226](#))

## **Направление ответа гражданину**

3.22. По результатам рассмотрения обращения гражданина дается ответ.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

Ответы, подготовленные по результатам рассмотрения обращений, 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

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

3.23. Ответ на обращение, подписанный директором департамента или заместителем директора департамента, направляется гражданину. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в департамент или должностному лицу 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, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](#) на странице департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(абзац введен [Приказом Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

**Работа с обращениями, поставленными на контроль**

3.24. Сотрудник, отвечающий за работу с обращениями граждан, систематически контролирует сроки исполнения обращений, поставленных на контроль, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений директора департамента или заместителя директора департамента.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

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

3.26. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение директору департамента или заместителю директора департамента:

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

Директор департамента или заместитель директора департамента:

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

- рассматривают предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;



- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

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

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

- иные основания.

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

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.29. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ гражданину.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

В этом случае директор департамента или заместитель директора департамента, давшие поручения по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль, снимают обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

## **Оформление и хранение дел по обращениям**

3.30. Материалы по рассмотрению обращения направляются исполнителем сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.31. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращениям, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностными лицами департамента решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

3.32. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет материалы дела по обращению, завершает оформление дела и помещает его на хранение.

Сформированные дела помещаются в специальные папки.

Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается в текущем архиве приемной департамента в течение пяти лет.

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

## **Последовательность действий (административных процедур) при личном приеме граждан**

3.33. Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию и рассмотрение обращения;
- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела.

## **Регистрация и рассмотрение обращения**

3.34. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к директору департамента или заместителю директора департамента.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.35. Запись граждан на личный прием осуществляет приемная директора департамента (секретарь, сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан).

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

(абзац введен [Приказом Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

3.36. Учет личного приема граждан ведется в журнале, где указывается:

- дата обращения;

- сведения об обратившемся гражданине (фамилия, имя, отчество, место его проживания);

- тема обращения.

3.37. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.38. Директор департамента (заместитель директора департамента), осуществляя личный прием, выслушивает устное обращение, при наличии принимает его письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.39. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации личного приема граждан.

3.40. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема директором департамента или заместителем директора департамента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.41. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора департамента (заместителя директора департамента), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

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

### **Подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме**

3.43. В ходе личного приема директор департамента (заместитель директора департамента) дает поручения, необходимые для рассмотрения данного обращения, исполнителям, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.44. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.45. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в Порядке.

(в ред. [Приказа Департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 22.08.2013 N 15](#))

3.46. Ответы авторам обращений направляются за подписью директора департамента (заместителя директора департамента), проводившего личный прием.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

### **Оформление дела по обращениям на личном приеме**

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

3.48. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращениям, вносит в журнал информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых директором департамента (заместителем директора департамента) решениях. Дело хранится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

3.49. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве приемной департамента в течение пяти лет. По истечении сроков хранения обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента уничтожаются в установленном порядке.

## **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Директор департамента и заместитель директора 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 граждан.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5](#))

4.2. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан.

4.3. Анализ поступающих обращений осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан. Информация о работе с обращениями граждан в департаменте направляется в административно-контрольное управление Правительства области.

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

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

5.1. В соответствии со статьей 218 [Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации](#) граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) департамента, его должностных лиц, если считают, что нарушены их права и свободы. Граждане вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти.

(в ред. [Приказа Департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 N 1](#))

**Приложение. Общая блок-схема последовательности административных процедур рассмотрения обращений граждан в департаменте транспорта Ярославской области. - Исключено**

Приложение  
к Порядку

Исключена. - [Приказ Департамента транспорта Ярославской области от 22.03.2018 N 5.](#)