

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЯРОСЛАВСКОЙ  
ОБЛАСТИ  
«ЦЕНТР ПО УСЫНОВЛЕНИЮ, ОПЕКЕ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВУ»  
(ГУ ЯО ЦУОП)**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении Ярославской области «Центр по усыновлению, опеке и попечительству» (далее - Порядок) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в государственном учреждении Ярославской области «Центр по усыновлению, опеке и попечительству» (далее - учреждение) и определяет порядок регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, в том числе, юридических лиц (далее – заявители), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В работе с обращениями граждан работники учреждения руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ); региональными нормативными правовыми актами, настоящим Порядком и должностными инструкциями специалистов учреждения.

1.4. Для целей настоящего Порядка используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на директора учреждения, а при его длительном отсутствии - на исполняющего обязанности директора.

Директором учреждения определяются конкретные лица, на которые возлагается ответственность за обеспечение объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, а также за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление центром письменного обращения граждан в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении**

2.1. Обращения могут быть направлены заявителями в центр следующими способами:

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

Почтовый адрес центра: Некрасова ул., д. 58, г. Ярославль, 150040.

Официальный электронный адрес: [root@ca.edu.yar.ru](mailto:root@ca.edu.yar.ru).

Адрес официального сайта центра: <http://ca.edu.yar.ru>.

2.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование центра, либо фамилию, имя, отчество руководителя центра, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в центр в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы центра лично обратиться в учреждение за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

Телефоны для справок: (4852) 72-12-19, 72-01-14, 26-74-45.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники центра уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его местожительства, наименование объединения граждан или наименование организации, от лица которой обращается гражданин и подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. На информационном стенде в помещении учреждения и в информационных системах общего пользования размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;
- Порядок рассмотрения обращений;
- график приема граждан директором центра;
- номер телефона для получения справочной информации;
- образец обращения.

### **3. Требования к месту приема заявителей**

3.1. Прием заявителей осуществляется в отведенных местах приема. Места приема включают также места для информирования заявителей и места для ожидания. Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

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

3.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лицам с ограниченными возможностями здоровья или маломобильных групп. На входе и выходе из помещения учреждения располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

3.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

3.4. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб либо напольная вешалка для одежды. Количество мест определяется, исходя из возможностей их размещения в помещении учреждения, и не должно препятствовать свободному проходу заявителей.

3.5. Личный прием заявителей директором и специалистами центра осуществляется в отведенном для этого помещении, как правило, в служебном кабинете соответственно директора или специалиста.

В случае проведения личного приема заявителей в другом специально выделенном помещении место личного приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста учреждения, осуществляющего прием, либо специалистом используется бейджик.

3.6. Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи.

#### **4. Порядок рассмотрения письменных обращений**

4.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

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

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений.

4.1.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения начинается с даты регистрации обращения в учреждении и заканчивается датой направления ответа, подписанного директором учреждения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов (организаций) или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется в соответствующие органы (организации) или соответствующим должностным лицам.

4.2. Результат рассмотрения обращений.

4.2.1. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

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

В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

4.3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;

- рассмотрение обращений, в том числе направление обращений в соответствующий орган (организацию) или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- направление ответа или уведомления заявителю;

- оформление и хранение текущего архива обращений.

#### 4.3.1. Прием и регистрация обращений.

Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в учреждении.

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в учреждение, а также могут поступать при переадресации из других органов (организаций) и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе по электронной почте;

- посредством фельдъегерской связи;

- посредством курьерской связи.

Поступившие обращения передаются в день поступления обращений документоведу центра. В течение 3 дней с даты поступления обращения документовед осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя:

- проверку на соответствие адресату (заказная корреспонденция сверяется с реестром);

- вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов (в случае необходимости разорванные документы подклеиваются, конверт подкальвается к тексту обращения);

- составление акта в случае необходимости (вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению; отсутствуют в конверте само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, и другое);

- проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при его наличии) штампа "Центр по усыновлению, опеке и попечительству", даты и номера поступления;

- чтение, определение содержания обращения. После обработки обращений производится их регистрация в журнале регистрации поступающих документов с присвоением обращению регистрационного номера.

В журнале регистрации поступающих документов и обращений граждан делаются записи в соответствии с наименованиями граф журнала (приложение №1 к настоящему Порядку). К обращению крепится регистрационная карточка документа, в которую вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- способ получения обращения;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями;
- данные о предыдущих обращениях заявителя (при их наличии).

Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу на бумажном носителе обращения.

Обращения, поступившие в центр на электронный адрес: root@ca.edu.yar.ru , в том числе, поступившие через Единую систему электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее - ЕСЭД ОГВ ЯО), распечатываются сотрудником учреждения, отвечающим за работу с электронной почтой, и передаются документоведу для регистрации в журнале регистрации поступающих документов и обращений граждан (Приложение № 1 к настоящему Порядку) с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, специалист учреждения по поручению директора учреждения готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке учреждения с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Проект письменного уведомления согласовывается с директором учреждения. Подписанное директором учреждения уведомление передается документоведу для регистрации в журнале регистрации отправляемых документов и ответов на обращения граждан (Приложение №2 к настоящему Порядку) и отправки заявителю.

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

Срок подготовки и отправки уведомления - в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

#### 4.3.2. Рассмотрение обращений.

4.3.2.1. Зарегистрированные документоведом обращения на бумажном носителе и их регистрационные карточки вместе с приложениями передаются директору учреждения для принятия решения о подготовке ответа заявителю по рассмотрению обращения по существу или подготовке письменного уведомления с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов.

4.3.2.2. Не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимал участие центр);
- обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на адрес электронной почты центра или официальный сайт ГУ ЯО ЦУОП.

В случае выявления указанных обращений специалист учреждения по поручению директора готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке учреждения с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений.

После подписания директором учреждения уведомления заявителю обращение с уведомлением передаются документоведу для отправки заявителю. В журнал регистрации отправляемых документов и ответов на обращения граждан (Приложение №2 к настоящему Порядку) заносятся сведения о возврате обращения и направлении уведомления заявителю. При поступлении обращения через ЕСЭД ОГВ ЯО вносятся в ЕСДЭ соответствующие записи.

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

Срок подготовки и отправки уведомления - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.3.2.3. По каждому обращению директор учреждения ставит свою резолюцию на карточке регистрации обращения с поручением специалисту, в том числе, по рассмотрению обращения с привлечением разных специалистов центра.

4.3.2.4. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по

существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения 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 учреждение или одному и тому же специалисту учреждения.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется в письменном виде о данном решении.

4.3.2.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, а входит в компетенцию иных органов (организаций) и должностных лиц, специалист учреждения готовит за подписью директора учреждения проект сопроводительного письма о направлении обращения в соответствующий орган (организацию), должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил об этом.

4.3.2.6. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции учреждения, специалист учреждения готовит ответ, в котором указывает информацию о том, что ответы на данные вопросы не входят в компетенцию учреждения.

4.3.2.7. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.3.2.8. Поступившие обращения вместе с подготовленными проектами ответов, сопроводительных писем и уведомлений заявителю передаются на согласование директору учреждения.

4.3.2.9. Директор учреждения определяет:

- относится ли к компетенции учреждения рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции иных органов (организаций) или должностных лиц;
- соответствует ли подготовленный проект ответа поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции.

4.3.2.10. Директор учреждения по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения специалистам по рассмотрению обращения;

- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решением директора учреждения являются подписанные им ответы на обращения и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

4.3.2.11. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких иных органов (организаций), или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов (организаций) или должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

4.3.2.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в иной орган (организацию) или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган (организацию) или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией директора учреждения жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Ответ заявителю подписывается директором учреждения, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в иной орган (организацию) или должностному лицу.

4.3.2.13. 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 учреждения исполнитель подготавливает уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается директором учреждения и направляется заявителю.

4.3.2.14. Документовед по результатам рассмотрения обращений:

- вносит (при поступлении обращения по ЕСЭД) содержание резолюции директора в ЕСЭД ОГВ ЯО, информацию о назначенному исполнителю (исполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручения;

- направляет обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях и сопроводительные письма за подписью директора учреждения в соответствующие органы (организации) или должностным лицам и уведомление заявителям о переадресации обращения согласно компетенции.

4.3.2.15. Обращения, решение вопросов по которым относится к компетенции учреждения, с резолюцией директора центра выдаются исполнителю под роспись.

4.3.2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость подготовки предложений в вышестоящие органы (в случае принятия предложения) о внесении изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции учреждения.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то готовится ответ о предпринятых учреждением действиях для рассмотрения предложения заявителя.

4.3.2.17. 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, касающихся деятельности учреждения.

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 не совершении 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.

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 специалистов, и сроки их реализации.

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

4.3.2.18. 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 лица, ответственные за реализацию обозначенных мер;
- организуется 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 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.

4.3.2.19. В процессе рассмотрения обращения по существу директор учреждения вправе:

- запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, дополнительную информацию в органах (организациях), у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- пригласить на личную беседу заявителя, запросить дополнительную информацию.

Запрос в другие органы (организации) и иным должностным лицам должен содержать:

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

Запрос готовится исполнителем на бланке учреждения, подписывается директором и направляется документоведом в соответствующий орган (организацию) или должностному лицу.

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

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

4.3.2.21. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный директором учреждения (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в регистрационной карточке), 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.

4.3.2.22. Документовед еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений директора учреждения.

4.3.2.23. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю исполнитель предоставляет на подпись директору учреждения.

Директор учреждения:

- рассматривает проект ответа;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения заявителя;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений заявителей.

Основаниями для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным в обращении вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией специалистов учреждения, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

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

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

4.3.2.24. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор учреждения.

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

В этом случае директор учреждения снимает обращение с контроля, подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

#### 4.3.3. Направление ответа или уведомления заявителю.

4.3.3.1. По результатам рассмотрения письменных обращений заявителям даются письменные ответы, 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе указывается, кому он направлен; дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный учреждением; фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке учреждения и подписывается директором учреждения.

4.3.3.2. Подписанный директором учреждения ответ на обращение регистрируется документоведом и в течение 3 дней направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Информация о результатах рассмотрения обращения заносится в ЕСЭД ОГБ ЯО (в случае поступления документа через ЕСЭД).

#### 4.3.4. Оформление и хранение текущего архива обращений.

4.3.4.1. Документовед в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, и помещает его на текущее хранение в учреждении.

4.3.4.2. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к документам дела.

Сформированные дела помещаются в папки-регистраторы и располагаются в них в хронологическом порядке.

4.3.4.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается документоведом в течение 5 лет.

По истечении срока хранения соответствующие дела обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии учреждения уничтожаются в установленном порядке.

4.3.4.4. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в системе ЕСЭД ОГВ ЯО в течение 5 лет.

## **5. Порядок проведения личного приема**

5.1. Порядок записи и подготовки личного приема заявителя.

5.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в учреждение для записи на личный прием к директору или специалисту учреждения (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному директором учреждения.

Запись на прием осуществляется документоведом ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Директор и специалисты учреждения осуществляют прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Заявители вправе обращаться для записи на личный прием лично или через своих полномочных представителей в соответствии с действующим законодательством.

5.1.2. Заявитель для записи на прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на прием к директору или специалисту учреждения, по вопросам, относящимся к компетенции других органов (организаций) или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы (организации) или к должностным лицам, предлагается обратиться в соответствующий орган (организацию) или к должностному лицу.

В этом случае заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При осуществлении разъяснений заявителю, специалист учреждения делает соответствующую запись в журнале регистрации устных обращений (Приложение №3 к настоящему Порядку) с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации (жительства), контактный телефон, краткое содержание обращения и другое. Данные об обратившемся гражданине заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорт), и иных документов и материалов, представленных гражданином.

5.1.3. Заявителю, записавшемуся на личный прием к директору или специалисту учреждения по вопросам, находящимся в компетенции учреждения, сообщается дата и время проведения личного приема. Если

записавшийся заявитель ранее обращался в учреждение, то материалы обращений заявителя подбираются документоведом из действующего архива обращений граждан и передаются директору учреждения или специалисту для подготовки личного приема.

5.1.4. В случае переноса дня приема или изменения времени приема заявитель, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом документоведом или специалистом, готовящимся осуществить личный прием.

5.2. Проведение личного приема директором или специалистами учреждения.

5.2.1. Прием заявителей осуществляется, как правило, в служебных кабинетах учреждения. Помещение, в котором осуществляется личный прием заявителей, может быть оборудовано средствами аудиофиксации, о чем во время приема уведомляется заявитель.

5.2.2. На личном приеме заявителей может присутствовать документовед, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема, либо другой специалист, в компетенцию которого входит рассмотрение вопросов, связанных с обращением граждан. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.2.3. Специалисты учреждения, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают письменное обращение от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений.

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;
- 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;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.2.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительных уточнений, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.

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

5.2.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых входит не только в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

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

5.3. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение при проведении личного приема.

5.3.1. После завершения личного приема специалист делает соответствующую запись в журнале регистрации устных обращений (Приложение №3 к настоящему Порядку).

На обращении, поданном заявителем на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагается резолюция директора учреждения на бумажном носителе.

В случае, если по итогам личного приема директор, проводивший личный прием, дает поручение специалисту центра рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручением директора.

В случае, если по итогам личного приема директор учреждения, дает поручение специалисту учреждения направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю в другие органы (организации), иным должностным лицам, исполнитель готовит проект запроса на бланке учреждения, который подписывается директором и предоставляется документоведу для рассылки.

5.3.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, специалист учреждения готовит письменный ответ заявителю.

В случае, если информация, поступившая по запросу учреждения в другие органы (организации), иным должностным лицам, не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка работы с обращениями.

5.3.3. Все обращения, полученные на личном приеме, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляется документоведом.

Поручение, данное директором учреждения после личного приема по обращению гражданина, исполняется в 30-дневный срок со дня проведения личного приема, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только директором учреждения, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, но на срок не более, чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Ответы заявителям направляются за подписью директора учреждения, на бланке учреждения.

5.4. Снятие поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, с контроля.

5.4.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление документоведу ответа заявителю, подписанного директором учреждения. Оригинал ответа заявителю направляется документоведом в 3-дневный срок со дня его подписания директором учреждения.

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

Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем директора учреждения;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;

В случае возврата материалов обращения исполнитель в течение 1 дня обязан доложить директору учреждения о выявленных нарушениях и принять меры к их устранению.

5.4.3. Документовед формирует дело по обращению, поступившему в ходе личного приема, с пометкой «Личный прием» и помещает его в текущий архив обращений граждан на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

5.4.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается документоведом в текущем архиве обращений в течение 5 лет. По истечении сроков хранения обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии учреждения уничтожаются в установленном порядке.

## **6. Формы контроля за рассмотрением обращений заявителей и обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе рассмотрения обращений**

6.1. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений заявителей.

6.2. Директор учреждения осуществляет контроль за качественным рассмотрением обращений, за соблюдением порядка рассмотрения обращений; анализирует содержание поступающих обращений; принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Текущий контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей осуществляется документоведом.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и Порядка рассмотрения обращений.

6.3. Анализ поступивших в учреждение обращений осуществляется документоведом. Документоведом ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений. Информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте государственного учреждения Ярославской области «Центр по усыновлению, опеке и попечительству» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

На производственных совещаниях ежеквартально рассматриваются вопросы работы с обращениями граждан.

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

6.5. 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.

Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган или организацию, к должностному лицу, государственному служащему.

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан

ЖУРНАЛ  
регистрации поступающих документов и обращений граждан

Начат \_\_\_\_\_

Окончен \_\_\_\_\_

№ документа	Дата	Автор документа	Краткое содержание	Исполнитель	Подпись	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан

ЖУРНАЛ  
регистрации отправляемых документов и ответов на обращения граждан

Начат \_\_\_\_\_

Окончен \_\_\_\_\_

№ документа	Дата	Адресат	Краткое содержание	Исполнитель	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение № 3  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан

ЖУРНАЛ  
регистрации устных обращений

Начат \_\_\_\_\_

Окончен \_\_\_\_\_

Дата обращения	Фамилия, имя, отчество обратившегося	Место жительства (телефон)	Содержание обращения	Примечание
1	2	3	4	5

Причины и  
предметы

19 листов

(документы)

