|  |
| --- |
|  |
| Приказ ДГСЗН ЯО от 04.06.2014 N 12-з (ред. от 22.11.2023) "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в государственной службе занятости населения Ярославской области" (Зарегистрировано в государственно-правовом управлении Правительства ЯО 04.06.2014 N 11-3931) |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюс  www.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)  Дата сохранения: 16.06.2024 |

Зарегистрировано в государственно-правовом управлении Правительства Ярославской области 4 июня 2014 г. N 11-3931

ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 4 июня 2014 г. N 12-з

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ

ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Приказов ДГСЗН ЯО от 12.01.2016 [N 1-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=84245&dst=100007), от 30.08.2016 [N 18-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=89308&dst=100007),  от 20.02.2018 [N 3-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100007), от 17.09.2021 [N 25-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100006),  [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100006) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан в государственной службе занятости населения Ярославской области

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100007) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P43) рассмотрения обращений граждан в государственной службе занятости населения Ярославской области.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100007) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

2. Приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Директор департамента

В.Ю.ЗАХАРОВ

Утвержден

приказом

департамента

государственной службы

занятости населения

Ярославской области

от 04.06.2014 N 12-з

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ

ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Приказов ДГСЗН ЯО от 12.01.2016 [N 1-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=84245&dst=100007), от 30.08.2016 [N 18-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=89308&dst=100007),  от 20.02.2018 [N 3-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100007), от 17.09.2021 [N 25-з](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100006),  [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100008) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з) |  |

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственной службе занятости населения Ярославской области (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100016) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

В Порядке используются следующие основные термины:

- заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в государственную службу занятости населения Ярославской области (далее - служба) или к должностному лицу службы;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100017) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в службу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100019) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

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

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

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

- форма электронного документа - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных, технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

- регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

Должностными лицами службы являются руководитель службы, заместители руководителя службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100020) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

- [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации;

- [Кодексом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477373) Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года N 195-ФЗ;

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) 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);

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях";

- [Положением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=148249&dst=4) о службе, утвержденным постановлением Правительства области от 25.12.2014 N 1358-п "О государственной службе занятости населения Ярославской области";

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=84245&dst=100008) ДГСЗН ЯО от 12.01.2016 N 1-з, [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100021) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- [указом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=146130) Губернатора области от 20.01.2014 N 11 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве области и признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора области";

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений граждан в службе осуществляется руководителем службы, заместителями руководителя службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100022) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования

об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в службу следующими способами:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100026) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством фельдъегерской и курьерской связи;

- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области.

Обращения могут быть доставлены лично заявителями или их представителями.

Заявители также могут обратиться в службу в устной форме.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100026) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Адрес для направления обращений: ул. Свободы, д. 62, г. Ярославль, 150014.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100027) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Факс: 8(4852) 32 14 95.

Адрес электронной почты: dgszn@yarregion.ru.

(п. 1.1 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100007) ДГСЗН ЯО от 17.09.2021 N 25-з)

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы службы лично обратиться в службу за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону 8(4852) 32 15 54.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100028) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100028) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100028) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

1.4. На информационном стенде в помещении службы и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100028) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений;

- текст Порядка;

- график приема граждан должностными лицами службы;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100028) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- номера телефонов для получения справочной информации;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих рассмотрение обращений.

2. Требования к месту приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место 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.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Вход в здание службы оборудуется пандусом.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100029) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

2.2. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;

- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.3. Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан.

Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями. В местах ожидания располагается гардероб.

2.4. Личный прием заявителей должностными лицами службы осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц службы. Помещение, в котором осуществляется прием заявителя, должно обеспечивать:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100029) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

- телефонную связь;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, должно быть обеспечено противопожарной системой и средствами пожаротушения.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное в службу, должностным лицам службы, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в службу.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100032) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

1.2. Письменное обращение, поступившее в службу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100033) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

1.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию службы или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100034) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=89308&dst=100007) ДГСЗН ЯО от 30.08.2016 N 18-з)

1.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100058) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, должностные лица службы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100034) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомление о переадресовании 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100061) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

3. Последовательность действий при регистрации

и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;

- направление обращений должностному лицу службы, рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100035) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- направление ответа или уведомления заявителю;

- оформление и хранение дел по обращениям.

4. Прием и регистрация обращений

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

4.2. Обращения в службу могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100020) ДГСЗН ЯО от 17.09.2021 N 25-з, [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

4.3. Все принятые обращения передаются сотруднику, ответственному за делопроизводство в службе (далее - сотрудник службы), для регистрации с проставлением штампа службы и даты поступления.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

4.4. Регистрация обращений производится в специальном журнале в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее - ЕСЭД) в течение 3 дней с момента поступления в службу.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100022) ДГСЗН ЯО от 17.09.2021 N 25-з, [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

4.5. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник службы отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно [статье 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100061) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, а именно обращения:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст которых не поддается прочтению;

- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- в которых обжалуются судебные решения;

- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- текст которых не позволяет определить суть обращения.

(абзац введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100009) ДГСЗН ЯО от 20.02.2018 N 3-з)

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник службы готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю на бланке службы с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Затем указанное уведомление (разъяснение) передается для подписания должностному лицу службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100036) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

В случае поступления в государственный орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=16) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(абзац введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100011) ДГСЗН ЯО от 20.02.2018 N 3-з)

4.6. Подготовка и отправка данного уведомления осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.7. При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в ЕСЭД, вносится следующая информация о поступившем обращении:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=127647&dst=100023) ДГСЗН ЯО от 17.09.2021 N 25-з)

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия и инициалы заявителя;

- категория заявителя (социальный и льготный статусы), его адрес (почтовый или электронный);

- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тематика обращения;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным.

5. Направление обращений должностному лицу службы,

рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.1. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются в приемную руководителя службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100039) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.2. Должностное лицо службы определяет:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и органов местного самоуправления или должностных лиц;

- обоснованность постановки рассмотрения обращения и других поручений на контроль.

5.3. Должностное лицо службы по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

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

5.4. Решением должностного лица службы является подписанная им резолюция (в бумажном и электронном виде).

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.5. Обращения с резолюцией должностных лиц возвращаются сотруднику службы для передачи их на рассмотрение исполнителям.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.6. Сотрудник службы не реже 1 раза в месяц проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений должностного лица службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ вопросов по:

- совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- развитию общественных отношений;

- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия. При проведении данной 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 службы;

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

- 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 заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то заявитель извещается о том, в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

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

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

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

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

Исполнитель проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и нормативных и других документов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении, обоснованными в ответе заявителю приносятся извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, и сроки их реализации.

Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

5.9. 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 он:

- определяет 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);

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, 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 указанных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также, какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

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

5.10. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо вправе:

- запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

5.11. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований области, у иных должностных лиц подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос в обращении, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом службы и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципальных образований области или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

5.12. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100038) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

6. Направление ответа или уведомления заявителю

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы 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 адресат, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный службой, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100041) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Абзацы пятый - шестой исключены. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100014) ДГСЗН ЯО от 20.02.2018 N 3-з.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения готовится на бланке службы, подписывается должностным лицом службы и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в службу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в службу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в службу 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100035) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(абзац введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=100842&dst=100015) ДГСЗН ЯО от 20.02.2018 N 3-з; в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100042) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

7. Оформление и хранение дел по обращениям

7.1. Сотрудник службы формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностным лицом службы решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100047) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100047) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

7.3. Сотрудник службы проверяет материалы дела по обращению, вносит в журнал регистрации писем и заявлений граждан информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100047) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

7.4. Дела по рассмотрению обращений хранятся в организационно-аналитическом отделе службы в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100048) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8. Порядок записи и проведения личного приема граждан

8.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в службу для записи на личный прием к должностным лицам службы согласно графику, утвержденному руководителем службы. Запись на личный прием к должностным лицам службы осуществляется по телефону 8(4852) 32 15 54 или лично ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с графиком работы службы:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100051) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

понедельник, вторник, среда, четверг: с 8.30 до 17.30;

пятница и предпраздничные дни: с 8.30 до 16.30;

обеденный перерыв: с 12.00 до 12.48.

Должностные лица службы осуществляют прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100052) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

8.2. Запись на личный прием к должностным лицам службы осуществляется в приемной руководителя службы в журнале учета приема граждан по личным вопросам. Заявителю, записавшемуся на личный прием, сообщается о дате, месте и времени проведения личного приема.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100054) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц службы, сотрудником службы, проводившим запись на личный прием, дается разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100055) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.3. По результатам записи на личный прием в приемной руководителя службы оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с представленными заявителями материалами, который передается на бумажном носителе должностному лицу службы, проводящему личный прием. Если записавшийся заявитель ранее обращался в службу, то материалы обращений подбираются из действующего архива обращений, распечатываются и передаются в приемную руководителя службы для подготовки личного приема.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100056) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.4. В случае переноса дня приема или изменения его времени и места заявитель, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником приемной руководителя службы, осуществляющим запись на личный прием.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100057) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.5. Сотрудник приемной руководителя службы заполняет [карточку](#P391) личного приема заявителя по форме согласно приложению к Порядку (далее - учетная карточка) с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя либо наименования объединения заявителей (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обращается к должностному лицу службы в день записи на личный прием, контактного телефона и другой информации.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100058) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Данные в учетную карточку заносятся из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на личный прием.

8.6. Прием заявителей должностными лицами службы осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц службы. Помещение, в котором осуществляется личный прием заявителей, может быть оборудовано средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время личного приема уведомляется заявитель.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100059) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.7. Должностные лица службы, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают письменное обращение от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100059) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема в ЕСЭД (далее - РКЛП).

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100059) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых входит не только в компетенцию должностных лиц службы, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100059) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

8.11. В ходе личного приема заявителю должностным лицом службы может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или было принято решение о прекращении с ним переписки по данному вопросу, о чем делается запись в РКЛП.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100059) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(п. 8.12 введен [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=84245&dst=100013) ДГСЗН ЯО от 12.01.2016 N 1-з)

9. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка

письменного ответа на обращение на личном приеме

9.1. После завершения личного приема сотрудник службы заносит все необходимые сведения в РКЛП по итогам устного обращения.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100061) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом службы, проводившим личный прием, и распечатанная РКЛП.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100061) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

В случае если по итогам личного приема должностное лицо службы, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю сотрудникам службы, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица службы, проводившего личный прием для рассмотрения и подготовки ответа.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100061) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100063) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100064) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Продление сроков исполнения поручений по рассмотрению обращения возможно только должностным лицом службы, установившим срок исполнения поручений по рассмотрению обращения, поступившему в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100064) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Ответы заявителям направляются за подписью должностных лиц службы, проводивших личный прием, на бланке службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100065) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

10. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения

обращения, поступившего в ходе личного приема

10.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление сотруднику приемной руководителя службы, на которого возложены обязанности по осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений, ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом службы. Оригинал ответа заявителю направляется сотрудником приемной руководителя службы в 3-дневный срок со дня его подписания должностным лицом службы, проводившим личный прием.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100067) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

10.3. Сотрудник приемной руководителя службы вносит в РКЛП информацию о результатах рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, и принятых должностным лицом службы решениях.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100067) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

10.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается организационно-аналитическим отделом службы в текущем архиве обращений службы в течение 5 лет. По истечении сроков хранения организационно-аналитическим отделом службы в текущем архиве обращений и материалов к ним соответствующие обращения и материалы либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области "Государственный архив Ярославской области". РКЛП хранятся в базе данных ЕСЭД в течение 5 лет.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100068) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

11. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

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

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100070) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

11.2. Контроль за своевременностью рассмотрения устных обращений осуществляет сотрудник приемной руководителя службы, а письменных обращений - сотрудник службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100071) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

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

IV. Анализ поступающих в службу обращений и порядок

обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых

(принятых) в ходе рассмотрения обращений

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100073) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Анализ поступающих в службу обращений осуществляет организационно-аналитический отдел службы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100074) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

Информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте службы на официальном портале органов государственной власти Ярославской области.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=144934&dst=100076) ГСЗН ЯО от 22.11.2023 N 19-з)

В соответствии со [статьей 218](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474030&dst=101415) Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) 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.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW086&n=84245&dst=100015) ДГСЗН ЯО от 12.01.2016 N 1-з)

Заявитель вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к должностному лицу, государственному служащему.

Приложение

к [Порядку](#P43)

Форма

КАРТОЧКА

личного приема заявителя

1. Сведения о приеме обращения

Дата записи на прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид записи на прием (нужное подчеркнуть)

- лично;

- по телефону

Ф.И.О. производившего запись на прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Сведения о заявителе обращения

Ф.И.О./Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Содержание сообщения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Должностное лицо, осуществляющее прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Поручение

Ф.И.О. сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание поручения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Результат рассмотрения обращения (решено положительно, отказано,

разъяснено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Ответ на обращение (нужное подчеркнуть)

- в письменной форме;

- в устной форме