

**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ  
от 21 октября 2008 г. N 1**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. Приказов Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 26.01.2009 [N 1](#), от 29.06.2012 [N 45-12](#), от 11.10.2013 [N 24-13](#), от 26.03.2014 [N 21-14](#))

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

(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#) рассмотрения обращений граждан в Департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

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

Директор Департамента  
Л.М.АНДРЕЕВА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ТРУДА И  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. Приказов Департамента труда и социальной  
поддержки населения ЯО от 26.01.2009 N 1,  
от 29.06.2012 N 45-12, от 11.10.2013 N 24-13,  
от 26.03.2014 N 21-14)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее - рассмотрение обращений граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

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

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

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

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

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

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

Должностными лицами Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее - департамент) являются директор департамента, первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента (далее - должностные лица (должностное лицо) департамента).

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

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

- Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);
  - Гражданским процессуальным [кодексом](#) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532);
  - абзац исключен. - [Приказ](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13;
  - Административным регламентом;
  - абзац исключен. - [Приказ](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13;
3. Рассмотрение обращений в департаменте осуществляется должностными лицами департамента.
4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

### Порядок информирования о рассмотрении обращений

5. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами: непосредственно в здании департамента; с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).
6. Граждане могут обратиться в департамент лично или по почте по адресу: ул. Чехова, д. 5, г. Ярославль, 150054.
- Телефон для справок: (4852) 40-04-04.  
Телефон/факс: (4852) 32-49-14.  
График работы департамента: пятидневная рабочая неделя с 8.30 до 17.30, в пятницу до 16.30, обед с 12.00 до 12.48.  
Прием осуществляется в рабочие дни.  
Адрес страницы департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области:  
<http://www.yarregion.ru/depts/dtspn/default.aspx>.  
Адрес электронной почты: [dtspn@soc.adm.yar.ru](mailto:dtspn@soc.adm.yar.ru).
- (п. 6 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)
7. На информационных стендах департамента и в сети Интернет размещается следующая информация:
- Административный регламент;
  - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
  - график приема граждан должностными лицами департамента;
  - номера телефонов для получения справочной информации;
  - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих рассмотрение обращений.
8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники департамента подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.
- При невозможности сотрудника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) другому сотруднику или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
- (в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)
9. Сотрудники департамента в ходе беседы, консультирования граждан обязаны относиться к

ним корректно и внимательно.

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

11. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

#### Порядок получения консультаций (справок) о рассмотрении обращений

12. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками департамента, отвечающими за работу по рассмотрению обращений граждан.

13. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема граждан должностными лицами департамента для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

14. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

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

#### Результат рассмотрения обращений

16. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

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

Результатом рассмотрения обращения является получение гражданином ответа в письменной или устной форме.

#### Общий срок рассмотрения обращений

17. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня его регистрации в Правительстве области либо в департаменте и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом департамента.

Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения - 7 дней с даты регистрации обращения до даты подписания уведомления.

18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должностное лицо департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

(п. 18 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

#### Требования к местам приема граждан

19. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей местах приема.

20. Места приема включают также места для информирования заявителей и места для ожидания.

21. Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим

правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

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

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

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

#### Требования к местам для информирования

24. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- аппаратом внутренней телефонной связи департамента (на вахте департамента), стульями и столами для возможности сделать нужные записи.

#### Требования к местам для ожидания

25. Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы специалистов и должностных лиц департамента.

26. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест для ожидания определено исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании и составляет 7 мест.

(п. 26 в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

27. Места для ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

#### Требования

к месту приема граждан должностными лицами департамента

28. Прием граждан должностными лицами департамента осуществляется в кабинете должностного лица.

29. Место для приема граждан должностным лицом департамента должно быть снабжено стулом и столом для письма и раскладки документов.

### III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Последовательность действий (административных процедур)  
при рассмотрении письменного обращения

30. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры (согласно [общей блок-схеме](#), указанной в приложении 1 к Административному регламенту):

- прием и регистрацию обращения;
- направление обращения должностному лицу, исполнителю, к компетенции которого относится рассмотрение обращения (далее - исполнитель);
- рассмотрение обращения;
- работа с обращениями, поставленными на контроль;
- направление ответа гражданину;
- оформление и хранение дела по обращению.

#### Прием и регистрация обращения

31. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в департамент.

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

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

33. Все принятые обращения передаются в отдел по кадровым, организационным и правовым вопросам для регистрации с проставлением штампа департамента и даты поступления. Для приема обращений, поступающих по электронной почте, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

34. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется сотрудником(ами) отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам в течение 2-х рабочих дней с даты регистрации обращения в департаменте.

35. Обработка обращений осуществляется с использованием автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан (далее - АСУК).

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

- дата регистрации обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- сведения об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- сведения о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- сведения о количестве листов обращения с приложениями.

36. Датой поступления обращения в департамент считается дата регистрации, указанная на штампе.

В случае поступления обращения в департамент путем почтового отправления работником общего отдела проверяется правильность его адресования.

Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Все конверты, направленные гражданами в адрес департамента, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию.

После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, после чего уничтожается.

Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, в учетные формы вносятся соответствующие отметки.

Поступившие вместе с письменными обращениями документы (паспорта, наградные документы, пенсионные удостоверения и др. приложения подобного рода) отделяются от письменного обращения (при необходимости с них снимаются копии), возвращаются обратившемуся гражданину заказным почтовым отправлением с сопроводительным письмом. Копии документов приобщаются к письменному обращению.

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

(абзац введен [Приказом](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 26.01.2009 N 1)

37. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа проставляется штамп, указывается дата поступления и регистрационный номер.

Регистрационный номер состоит из порядкового номера, далее, через тире, аббревиатуры, состоящей из:

- начальной буквы фамилии автора обращения;
- коллективное обращение - КЛ;
- анонимное обращение - АН;
- обращение без подписи - БП.

Далее, через дробь, проставляется номер отдела, который рассматривает обращение.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных АСУК.

Коллективное обращение регистрируется в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две - три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии. Ответ на коллективное обращение дается лицу, чья подпись указана первой, либо по указанному в обращении или конверте адресу.

Абзац исключен. - [Приказ](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12.

Аналогичное обращение, то есть второе (и последующее) обращение гражданина по одному и тому же вопросу при условии, что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия обращения этого гражданина, поступившая из другого государственного органа или органа местного самоуправления, регистрируется в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и приобщается к материалам первого обращения.

Анонимные обращения регистрируются и учитываются в отдельном разделе. После рассмотрения должностным лицом департамента указанные обращения списываются в накопительное дело с материалами по обращениям граждан. Ответ по анонимным обращениям не дается.

38. После обработки в отделе по кадровым, организационным и правовым вопросам обращения в тот же день передаются должностному лицу департамента для визирования (рассмотрения).

Направление обращения должностному лицу, исполнителю,  
к компетенции которого относится рассмотрение обращения

39. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственный за работу с обращениями граждан, отбирает:

- обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;  
(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения, ответ по которым по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов передается вместе с обращением на согласование начальнику отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам для согласования, а затем должностному лицу департамента на подпись. Подписанное уведомление передается в общий отдел для отправки заявителю.

Срок подготовки и отправки уведомления - до 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

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

(п. 39 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

40. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются сотрудником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственным за работу с обращениями граждан, с обязательной отметкой о распределении в базе данных АСУК и согласовываются с начальником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам на предмет направления:

- директору департамента;
- первому заместителю директора департамента;
- заместителям директора департамента.

Кроме этого, согласовывается направление на рассмотрение обращений:

- без фамилии граждан, их направивших, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противозаконном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем;

(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)

- исполнение которых не входит в компетенцию департамента, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

В случае если рассмотрение вопроса не входит в компетенцию департамента, сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам готовит сопроводительное письмо на бланке департамента в соответствующий орган, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, а также письменное уведомление заявителю на бланке департамента с обоснованием направления на рассмотрение обращения по существу вопросов соответствующему адресату и передает их на согласование начальнику отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам. После согласования соответствующие материалы направляются на подпись директору департамента, о чем делается отметка в базе данных АСУК. Подписанные сопроводительные письма с обращениями граждан и уведомления передаются в общий отдел для отправки соответствующим адресатам для рассмотрения и заявителям соответственно.

Срок подготовки и отправки сопроводительного письма с обращением и уведомления гражданина - в течение 7 дней с даты регистрации обращения.

(в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)

41. Сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственный за работу с обращениями граждан, передает обращения вместе с регистрационными карточками должностному лицу департамента.

42. В базу данных АСУК сотрудником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственным за работу с обращениями граждан, вносится информация по каждому обращению граждан: резолюции должностных лиц, постановка обращения на контроль, номер и дата ответа после рассмотрения обращения.

43. Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких структурных подразделений департамента, сотрудник отдела по кадровым, организационным и



правовым вопросам, ответственный за работу с обращениями граждан, снимает с обращения необходимое число копий и направляет их с регистрационной карточкой в соответствующие структурные подразделения департамента для рассмотрения касающихся их вопросов, о чем делается отметка в базе данных АСУК.

44. Обращения без указания фамилии граждан, их направивших, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, направляются должностным лицам департамента для ознакомления.

(в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)

45. Административное действие (направление обращения должностным лицам департамента, исполнителям для рассмотрения) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать 2 рабочих дней с даты регистрации обращения.

(п. 45 в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 26.01.2009 N 1)

#### Рассмотрение обращения

46. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями должностному лицу департамента.

47. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию департамента;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции департамента;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- и другие.

48. Сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственный за работу с обращениями граждан, передает поступившие обращения на рассмотрение и согласование должностному лицу департамента.

49. Должностное лицо департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- 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.

Решением должностного лица департамента являются подписанные им резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

50. Обращения с резолюцией должностного лица департамента поступают на рассмотрение исполнителям.

51. В случае несогласия исполнителя с отнесением обращения к его компетенции он решает данный вопрос с должностным лицом департамента. Если принято решение о переадресации, исполнитель передает обращение в соответствующий отдел департамента, в чью компетенцию входит рассмотрение обращения, с уведомлением отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам для внесения изменений в базу данных АСУК.

Максимальный срок указанной процедуры - 2 рабочих дня.

52. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, т/факсу или электронной почте) в территориальные федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

По неоднократным обращениям исполнитель на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

(в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 11.10.2013 N 24-13)

Абзац исключен. - Приказ Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12.

53. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного

самоуправления и должностных лиц, исполнитель готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданина о переадресации его обращения.

54. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнителем указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

55. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

Письмо гражданину подписывается директором департамента либо лицом, его замещающим, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

56. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией директора департамента подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Ответ гражданину подписывается директором департамента либо лицом, его замещающим, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

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

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

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

При проведении этой оценки исполнителем учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции департамента;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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

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

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и 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 несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие

аргументы.

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

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

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

59. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

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

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

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

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

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

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

60. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

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

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- абзац исключен. - [Приказ](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 26.03.2014 N 21-14.

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

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

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

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

63. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, и им дается оценка.

64. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с Административным регламентом.

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

65. При рассмотрении обращения, в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица департамента, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

66. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом департамента, 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.

#### Направление ответа гражданину

67. 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 должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;
  - текст ответа составляется в официальном стиле, ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;
  - текст ответа на обращение не должен содержать ошибки и исправления;
- (в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)
- в тексте ответа на коллективное обращение указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

Ответ на обращение подписывается директором департамента или лицом, его замещающим.

#### Работа с обращениями, поставленными на контроль

68. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение должностному лицу департамента:

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

Должностные лица департамента:

- рассматривают предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

69. Основаниями для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение являются:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица департамента.

(п. 69 в ред. Приказа Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

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

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

71. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор департамента.

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

В этом случае директор департамента снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленный исполнителем.

72. Сотрудник департамента, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, не реже одного раза в неделю проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений должностного лица департамента.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль, то исполнитель должен направить сотруднику департамента, ответственному за контроль и организацию обращений граждан, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

#### Оформление и хранение дела по обращению

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

74. Материалы по рассмотрению обращения направляются в отдел по кадровым, организационным и правовым вопросам.

75. Сотрудники отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственные за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, проверяют материалы дела по обращению, вносят в базу данных АСУК информацию о результатах его рассмотрения, завершают оформление дела и помещают его на хранение.

Сотрудники отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственные за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, вправе вернуть дело исполнителю, если при проверке будут выявлены недостатки оформления дела.

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

Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, сотрудником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, формируются в отдельный материал в следующей последовательности:

- опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;
- лист резолюций по письменному обращению;
- письменное обращение;
- приложения к письменному обращению (если имеются);
- копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов, если они имеются;
- заключение (служебная записка) о продлении срока рассмотрения;
- заключение по результатам рассмотрения обращения (если проводилась проверка);
- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другой государственный орган или орган местного самоуправления, или другому должностному лицу в материал по обращениям подшивается копия обращения, а также копии сопроводительного письма и ответа автору.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных накопительных делах. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в хронологическом порядке.

Опись к делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения, регистрационный номер обращения, количество листов в материале по обращению, отметка о движении материала.

В случае необходимости изъятия из дел материалов по письменным обращениям граждан запись о движении материала заносится в журнал учета движения материалов по письменным обращениям граждан по форме согласно приложению 2 к Административному регламенту.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся вместе с материалами по обращениям граждан.

Хранение дел рассмотренных обращений и контрольно-регистрационных карточек обеспечивается отделом по кадровым, организационным и правовым вопросам в текущем архиве департамента в течение пяти лет.

Материалы по рассмотрению коллективных обращений и контрольно-регистрационные карточки хранятся в текущем архиве департамента постоянно.

По истечении сроков хранения в текущем архиве департамента дела обращений и контрольно-регистрационные карточки в соответствии с заключением экспертной комиссии департамента либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области "Государственный архив Ярославской области".

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

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

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

#### Регистрация и рассмотрение обращения

77. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам департамента (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному директором департамента, в том числе обращение гражданина на выездном приеме.

Прием граждан ведется в порядке очередности либо по предварительной записи. Иногородние граждане во всех случаях принимаются в день обращения.

78. Запись граждан на личный прием осуществляет сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам. При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

79. На граждан, записанных на личный прием к должностным лицам департамента или к исполнителям, оформляется **карточка** личного приема гражданина на бумажном носителе по форме согласно приложению 3 к Административному регламенту. При необходимости сотрудником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приема передается должностному лицу департамента или исполнителю.

80. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

81. После осуществления личного приема карточка передается в отдел по кадровым, организационным и правовым вопросам. Сотрудник отдела, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, регистрирует устное обращение гражданина и заносит все необходимые сведения в базу данных АСУК "Личный прием". В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

82. Должностные лица департамента и исполнители, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают его письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению.

83. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

(п. 83 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

84. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом департамента или уполномоченным им лицом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

85. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

86. Исключен. - [Приказ](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12.

87. В случаях отсутствия по уважительным причинам должностных лиц, назначенных для приема граждан, прием осуществляет лицо, назначаемое директором департамента.

(п. 87 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

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

88. После завершения личного приема должностное лицо или исполнитель передает обращения в отдел по кадровым, организационным и правовым вопросам для рассылки в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица департамента, проводившего прием. При этом соответствующие сведения заносятся в базу данных АСУК "Личный прием".

89. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на сотрудника отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в [пунктах 46 - 67](#) Административного регламента.

90. Ответы авторам обращений направляются за подписью должностных лиц департамента, проводивших личный прием, или по их поручению иными должностными или уполномоченными лицами. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приеме списываются в дело должностными лицами департамента, проводившими личный прием.

#### Оформление дела по обращению на личном приеме

91. Основанием для начала административной процедуры является поступление в отдел по

кадровым, организационным и правовым вопросам от должностного лица департамента или исполнителя материалов по рассмотрению обращения и ответа гражданину, списанных в дело должностным лицом департамента, проводившим личный прием, для проверки их соответствия требованиям Административного регламента.

92. Основанием для возврата материалов обращения являются:

- оформление материалов обращения с нарушением установленной формы;
- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица департамента, подтверждающей списание материалов обращения в дело;
- иные обстоятельства, указанные в Административном регламенте.

(п. 92 в ред. [Приказа](#) Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 29.06.2012 N 45-12)

93. В случае возврата материалов обращения должностное лицо департамента или исполнитель, проводивший личный прием, обязаны принять меры к устранению выявленных нарушений.

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

95. Сотрудник отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам, ответственный за работу по обращениям граждан, формирует дело по обращению, вносит в базу данных АСУК "Личный прием" информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом департамента решениях. Дело помещается в текущий архив департамента на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

96. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве департамента в течение пяти лет. По истечении сроков хранения отделом в текущем архиве департамента обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии Правительства области либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области "Государственный архив Ярославской области".

#### IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

98. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений осуществляется сотрудником отдела по кадровым, организационным и правовым вопросам департамента.

99. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

100. Анализ поступающих в департамент обращений осуществляет отдел по кадровым, организационным и правовым вопросам. Ежеквартально для контроля и сведения сотрудник отдела направляет директору департамента соответствующий информационно-аналитический материал о рассмотрении обращений. Информация о работе с обращениями размещается на сайте департамента.

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

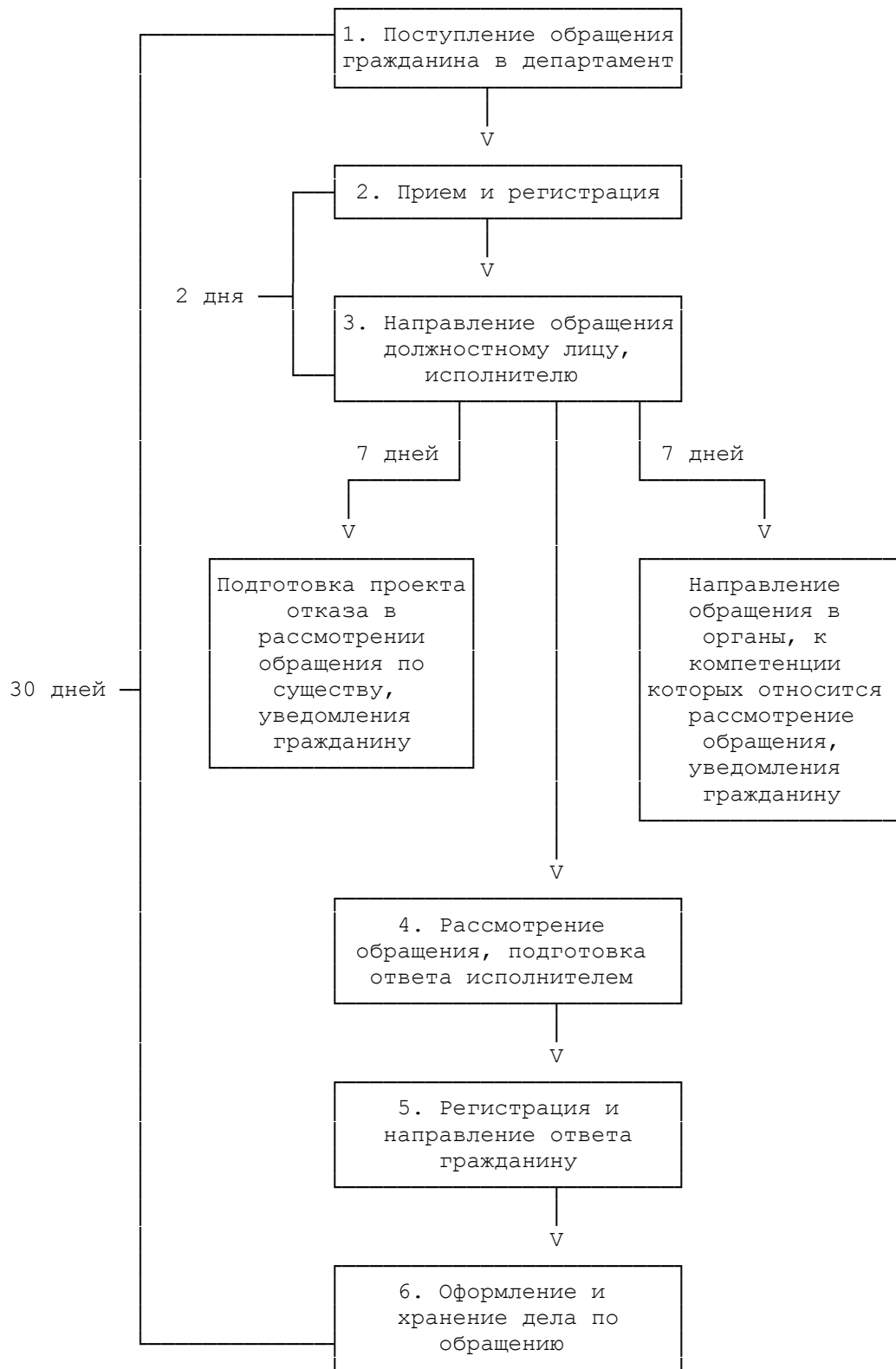
#### V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

102. В соответствии со [статьей 254](#) Гражданского процессуального кодекса Российской



Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, органа местного самоуправления, должностного лица, государственного или муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы. Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, орган местного самоуправления, к должностному лицу, государственному или муниципальному служащему.

ОБЩАЯ БЛОК-СХЕМА  
АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ  
НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Примечание: продление срока рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с [пунктом 18](#) Административного регламента.

Приложение 2  
к Административному [регламенту](#)

ФОРМА ЖУРНАЛА  
УЧЕТА ДВИЖЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ПО ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

Регистрационный номер материала	№ дела (тома), из которого изъят материал, дата изъятия	Основание изъятия	Фамилия, инициалы работника, получившего материал, его подпись и дата получения	№ дела (тома), к которому приобщен материал	Отметка о возвращении материала в дело	Примечания
1	2	3	4	5	6	7

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
(лицевая сторона)

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____
Дата приема _____
Содержание просьбы _____
_____
_____
Кто проводил прием _____ (Ф.И.О., должность)
Принято письменное обращение. Направлено в _____ " ____ " _____ 200__ г.
Регистрационный номер _____

(оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и т.п.) _____
_____
_____
_____
_____
_____
Примечания _____
_____