



ГУБЕРНАТОР ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

У К А З

от 28.11.2023 № 365
г. Ярославль

О внесении изменений
в указ Губернатора области
от 20.01.2014 № 11

1. Внести в указ Губернатора области от 20.01.2014 № 11 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве области и признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора области» следующие изменения:

1.1. В пункте 3 слова «заместителя Губернатора» заменить словом «вице-губернатора».

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве области, утвержденный указом, изложить в новой редакции (прилагается).

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

Губернатор области

М.Я. Евраев

УТВЕРЖДЕН
указом
Губернатора области
от 20.01.2014 № 11
(в редакции указа
Губернатора области
от 28.12.2013 № 365)

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в Правительстве области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в Правительство области;

обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в Правительство области или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в Правительство области;

письменное обращение – обращение, поступившее от заявителя в письменной форме или в форме электронного документа;

устное обращение – обращение, поступившее от заявителя в устной форме (во время личного приема, личных встреч);

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 муниципальных образований области (далее – органы 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;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка документа (далее – РКД) – документ (на бумажном носителе и в электронной форме), 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;

уполномоченное лицо в Правительстве области (далее – уполномоченное лицо) – лицо, наделенное определенными полномочиями на совершение каких-либо действий от имени должностного лица Правительства области, в интересах которого оно действует.

Должностными лицами Правительства области являются Губернатор области, Председатель Правительства области (в случае учреждения такой должности), вице-губернаторы области, заместители Губернатора области, первый заместитель Председателя Правительства области, заместители Председателя Правительства области, первый заместитель руководителя администрации Губернатора области.

Уполномоченными лицами являются:

- руководители структурных подразделений Правительства области;
- советники Губернатора области;
- помощник Губернатора области, являющийся руководителем рабочей группы по осуществлению губернаторского контроля за ходом исполнения мероприятий, реализуемых в рамках государственных программ Ярославской области.

Уполномоченными лицами без права подписания ответов заявителям являются помощники Губернатора области (за исключением лица, указанного в абзаце двадцать первом настоящего пункта), а также помощники и советники Председателя Правительства области (в случае учреждения такой должности), вице-губернаторов области, заместителей Губернатора области, первого заместителя Председателя Правительства области, заместителей Председателя Правительства области, первого заместителя руководителя администрации Губернатора области (далее – помощники должностных лиц).

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- Законом Ярославской области от 5 мая 2011 г. № 8-з «О Губернаторе Ярославской области»;

- постановлением Правительства области от 19.08.2008 № 363 «Об экспертно-проверочной методической комиссии управления по делам архивов Правительства Ярославской области»;

- указом Губернатора области от 23.09.2015 № 541 «Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области»;

- указом Губернатора области от 11.10.2022 № 276 «Об утверждении Положения о системе и структуре исполнительных органов Ярославской области»;

- указом Губернатора области от 12.10.2023 № 264 «О должностных полномочиях»;

- распоряжением Губернатора области от 13.09.2019 № 151-р «Об администрации Губернатора Ярославской области»;

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в Правительстве области осуществляется должностными лицами Правительства области.

II. Требования к порядку рассмотрения письменных обращений

1. Порядок подачи письменных обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Правительство области следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области;
- посредством Единого портала;
- доставлены лично заявителями или их представителями.

Обращения граждан также могут поступить в Правительство области от органов исполнительной власти области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, в том числе посредством единой системы электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД), системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), фельдъегерской и курьерской связи.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Правительства области лично обратиться в Правительство области за получением сведений о ходе рассмотрения его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок и информационным системам общего пользования. При ответах на телефонные звонки сотрудники Правительства области 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, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

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

Справочная информация размещена на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в здании Правительства области.

На информационном стенде в здании Правительства области и на портале органов государственной власти Ярославской области размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;

- график приема граждан должностными лицами Правительства области (далее – график приема граждан);
- номера телефонов для получения справочной информации.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах, которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема заявителей должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема заявителей оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами;
- средствами аудио- и видеофиксации (с информационным уведомлением о ведении записи).

2.2. Доступ к местам приема заявителей оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп граждан. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема заявителей должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место приема заявителей оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием.

2.4. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями и стулом.

2.5. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах для ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное Правительству области, должностным лицам Правительства области, руководителям структурных подразделений Правительства области, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 1.2 настоящего подраздела.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Правительство области.

Срок рассмотрения письменного обращения начинается с даты регистрации обращения в Правительстве области и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Правительства области либо уполномоченным лицом по его поручению.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Правительства области либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

1.2. Письменное обращение, поступившее на имя Губернатора области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется Губернатору области, а также в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области или должностного лица Правительства области, 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 его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

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.

2. Результат рассмотрения письменного обращения

Конечным результатом рассмотрения письменного обращения является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов (далее – уведомление о переадресации обращения);

- уведомление о возврате жалобы (в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Результат рассмотрения письменного обращения направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанным в обращении, поступившем в форме электронного документа.

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений в орган или должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответов, уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема.

4. Прием и регистрация письменных обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступление обращений в Правительство области и регистрация обращений в Правительстве области.

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством МЭДО, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области или Единого портала, передаются в отдел служебной корреспонденции организационно-контрольного управления Правительства области (далее – отдел служебной корреспонденции), сотрудник которого в день поступления проставляет на обращениях штамп Правительства области с указанием даты. Сотрудник отдела служебной корреспонденции в день поступления обращений передает их под подпись в журнале в отдел по работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления Правительства области (далее – отдел по работе с обращениями) для регистрации.

Обращения, поступившие в Правительство области посредством МЭДО, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области или Единого портала, распечатываются в день поступления в отделе по работе с обращениями.

Сотрудники отдела по работе с обращениями регистрируют обращения в ЕСЭД с заполнением РКД и проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений – осуществляется в течение 3 дней с даты принятия обращения от сотрудника отдела служебной корреспонденции либо распечатки обращения в отделе по работе с обращениями.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела по работе с обращениями отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие Правительство области).

4.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник отдела по работе с обращениями готовит проект ответа заявителю на бланке организационно-контрольного управления Правительства области (далее – организационно-контрольное управление) с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствует почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Ответ, подписанный начальником организационно-контрольного управления (лицом, его замещающим) либо заместителем начальника организационно-контрольного управления, направляется заявителю в порядке, указанном в абзаце седьмом подраздела 2 настоящего раздела Порядка. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю.

Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в том числе содержащее аудиозаписи, видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей, видеозаписей, иных информационных файлов, а также поступившее на внешних носителях информации (CD-диски, флеш-

накопители USB, жесткие диски), без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или в форме электронного документа), не подлежит рассмотрению. При наличии указанных обстоятельств заявителю направляется соответствующая информация с предложением восполнить недостающие сведения.

Срок подготовки и отправки ответа заявителю об оставлении обращения без рассмотрения – 7 дней со дня регистрации обращения.

5. Направление письменных обращений для рассмотрения по компетенции

5.1. В день регистрации письменные обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц Правительства области, направляются на согласование начальнику организационно-контрольного управления или лицу, его замещающему, и в случае его согласия с определенной компетенцией направляются посредством ЕСЭД должностному лицу Правительства области для организации рассмотрения обращения по компетенции.

Обращения, направленные на имя Губернатора области, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц и имеющие особую социальную значимость, направляются Губернатору области для принятия соответствующего решения.

В отношении обращений, содержащих вопросы, решение которых относится к компетенции органов исполнительной власти области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник отдела по работе с обращениями, осуществляющий регистрацию обращения, готовит на бланке организационно-контрольного управления проект сопроводительного письма о направлении обращения в орган исполнительной власти области, иной орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении (далее – сопроводительное письмо), и проект уведомления о переадресации обращения.

Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в соответствующий орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

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

Если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается

гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.3. В день регистрации обращений проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы направляются начальнику организационно-контрольного управления (лицу, его замещающему) либо заместителю начальника организационно-контрольного управления, который в течение дня рассматривает поступившие обращения и проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы и принимает решение об их подписании либо направлении на доработку.

При направлении обращений и прилагаемых к ним документов на рассмотрение в органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления и их должностным лицам отсканированный текст обращения с сопроводительным письмом направляется для рассмотрения по компетенции в соответствующий орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, должностному лицу посредством ЕСЭД.

При направлении обращений и прилагаемых к ним документов на рассмотрение в иные органы государственной власти и их должностным лицам обращения с подписанными сопроводительными письмами на бумажном носителе в тот же день передаются в отдел служебной корреспонденции для последующей отправки адресатам либо направляются в отсканированном виде посредством ЕСЭД (при наличии соответствующей технической возможности).

Подписанные уведомления о переадресации обращений или уведомления о возврате жалобы направляются заявителям в порядке, предусмотренном абзацем седьмым подраздела 2 настоящего раздела Порядка.

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения или уведомления о возврате жалобы – 7 дней со дня регистрации обращения, за исключением уведомления о переадресации обращения, адресованного заявителю, направившему обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции (в этом случае срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения – 5 дней со дня регистрации обращения).

Обращения, копии сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы на бумажном носителе помещаются на хранение в архив Правительства области.

5.4. Контроль сроков рассмотрения обращений должностными лицами Правительства области осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями.

6. Рассмотрение письменных обращений

6.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения письменного обращения является поступление посредством ЕСЭД обращения вместе с приложениями должностному лицу Правительства области, осуществляющему рассмотрение обращения.

6.2. Помощник должностного лица осуществляет предварительное рассмотрение обращения. По результатам предварительного рассмотрения и проверки истории обращений помощник должностного лица готовит на бумажном носителе и (или) в электронной форме проект резолюции должностного лица Правительства области с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе с выездом на место либо с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции должностного лица Правительства области, помощник должностного лица направляет соответствующий запрос в адрес компетентного органа, должностного лица, которые обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.3. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, помощник должностного лица готовит предложение должностному лицу Правительства области о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Должностное лицо Правительства области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Правительство области или одному и тому же должностному лицу Правительства области. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Правительства области о данном решении.

6.4. Помощник должностного лица передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами резолюций, сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений (на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа) на рассмотрение и согласование должностному лицу Правительства области.

6.5. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в проекте резолюции указываются

наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке межведомственного взаимодействия направить копии обращения.

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

6.6. Должностное лицо Правительства области определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;
- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и органов местного самоуправления или должностных лиц;

- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции.

6.7. Должностное лицо Правительства области по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;

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

Решение должностного лица Правительства области оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и (или) в ЕСЭД) и сопроводительных писем для рассмотрения вопросов по существу. Сопроводительные письма и уведомления о переадресации обращений со ссылкой на резолюцию должностного лица Правительства области вправе подписать помощник должностного лица.

Контроль своевременного исполнения поручений, выданных должностным лицом Правительства области в рамках рассмотрения обращения, возлагается на помощника должностного лица.

6.8. 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 должностного лица Правительства области заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанный ответ подписывается должностным лицом Правительства области, принявшим такое решение, или по его поручению уполномоченным лицом и направляется гражданину.

6.9. При направлении обращений для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления и их должностным лицам отсканированные тексты обращений и прилагаемых к ним документов направляются в соответствующий орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, должностному лицу посредством ЕСЭД.

При направлении обращений для рассмотрения по компетенции в иные органы государственной власти и их должностным лицам обращения с подписанными сопроводительными письмами на бумажном носителе в тот же день передаются в отдел служебной корреспонденции для последующей отправки адресатам либо направляются в отсканированном виде посредством ЕСЭД (при наличии соответствующей технической возможности).

Подписанные уведомления о переадресации обращений направляются заявителям в порядке, предусмотренном абзацем седьмым подраздела 2 настоящего раздела Порядка.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений о переадресации обращений – 7 дней со дня регистрации обращений.

6.10. Обращения с резолюцией должностного лица Правительства области или уполномоченного лица поступают на рассмотрение исполнителям посредством ЕСЭД.

6.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», осуществляется анализ следующих вопросов:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитие общественных отношений;
- улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

6.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка):

- 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 должностных лиц.

Должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) 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, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

Должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и иных документов Ярославской области, 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 иных документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении, обоснованными в ответе заявителю 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 доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

6.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении

или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, для чего:

- определяет принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями они нарушены и др.;

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободы 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;

- 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 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.

6.14. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Правительства области либо уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) вправе запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у должностных лиц.

Запрос подписывается должностным лицом Правительства области или уполномоченным лицом (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

6.15. В ответе на запрос, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, либо обращение, взятое на контроль органами государственной власти в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, в обязательном порядке указываются реквизиты поступившего документа органа государственной власти и сведения о заявителе. Указанный ответ подписывается должностным лицом Правительства области.

6.16. В случае принятия должностным лицом Правительства области решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени проведения такого выезда.

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

6.17. В случае необходимости проведения исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Правительства области, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

6.18. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Правительства области, осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

6.19. Должностные лица Правительства области, уполномоченные лица, на которых возложен контроль за рассмотрением обращений и исполнением поручений, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, и при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица Правительства области.

6.20. В ходе рассмотрения обращения должностное лицо Правительства области, уполномоченное лицо (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка) рассматривает проект ответа заявителю, а также (при наличии соответствующих полномочий) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения, и решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства.

6.21. Основаниями для возврата проекта ответа исполнителю на доработку могут являться:

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

- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Правительства области, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

6.22. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения и провести дополнительное рассмотрение обращения.

6.23. Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю в письменной форме или в форме электронного документа.

6.24. Помощник должностного лица не позднее срока, установленного для рассмотрения обращения, закрывает обращение в ЕСЭД, для чего:

- проверяет размещение в ЕСЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему;

- проверяет наличие в ответе всех необходимых реквизитов, а также собственноручной либо электронной подписи должностного лица Правительства области или уполномоченного лица, подписавшего ответ;

- проверяет факт отправки ответа заявителю (при отправке из ЕСЭД);

- заполняет в РКД информацию о результатах рассмотрения обращения, в том числе указывает способ отправки ответа заявителю.

7. Направление ответа или уведомления о переадресации письменного обращения

7.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются ответы в письменной форме или в форме электронного документа, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должны быть указаны: адресат (с указанием почтового адреса, адреса электронной почты или адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале), регистрационный номер обращения, присвоенный в Правительстве области, дата регистрации ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Правительства области либо по его поручению уполномоченным лицом (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка).

Ответ на обращение, поступившее на рассмотрение должностному лицу Правительства области с резолюцией Губернатора области, подписывается исключительно должностным лицом Правительства области. При этом в преамбуле ответа указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора области.

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения оформляется на бланках Правительства области или структурных подразделений Правительства области.

7.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется заявителю на указанный в обращении почтовый адрес.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю на указанный в обращении адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Дополнительно, при соответствующей просьбе заявителя, ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес заявителя, также указанный в обращении.

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Кроме того, ответ на 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, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на портале органов государственной власти Ярославской области.

8. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам Правительства области

8.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина в отдел по работе с обращениями для записи на личный прием к должностным лицам Правительства области в соответствии с графиком приема граждан. Запись граждан на прием к должностным лицам Правительства области осуществляется в течение первых 3 рабочих дней каждого месяца с 9:00 до 12:00. В случае если число записанных на личный прием к должностному лицу Правительства области составляет 5 человек, запись прекращается. Гражданам, желающим попасть на личный прием к должностным лицам Правительства области и не успевшим записаться в текущем месяце, разъясняется порядок записи в следующем месяце.

Должностные лица Правительства области осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

8.2. Запись на личный прием к должностным лицам Правительства области осуществляется очно начальником отдела по работе с обращениями или лицом, его замещающим, после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для записи на прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Гражданину, желающему записаться на личный прием к Губернатору области по вопросам, относящимся к компетенции органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления, должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы,

к должностным лицам, лицо, ведущее запись на прием, предлагает обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем (в случае получения ответа, не удовлетворяющего гражданина, или неполучения ответа) обратиться к должностному лицу Правительства области, в должностные полномочия которого входит курирование данных вопросов.

Запись на личный прием к Губернатору области осуществляется в случаях, когда гражданин не удовлетворен результатами рассмотрения его обращений должностными лицами Правительства области либо при отсутствии решения вопроса по существу.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам Правительства области гражданину предлагается написать письменное обращение с изложением вопросов, побудивших его обратиться для записи на личный прием.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Правительства области, лицо, ведущее запись на личный прием, дает гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и отказывает в записи на личный прием.

Также гражданину может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если по вопросу, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- если гражданин отказывается изложить содержание вопроса;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью должностного лица Правительства области или уполномоченного лица, а также членов его семьи.

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностным лицам Правительства области, сообщаются дата, место и время проведения личного приема. В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом лицом, ведущим запись на прием.

Решение об осуществлении записи на личный прием граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные или оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью сотрудников органов исполнительной власти, других граждан, принимается лицом, ведущим запись на личный прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий.

8.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться, контактного телефона и другой информации, и в течение 3 рабочих дней после окончания записи передает список граждан, записанных на личный прием, с приложением документов и материалов,

представленных гражданином при записи на личный прием, в приемную должностного лица Правительства области, проводящего личный прием. Персональные данные заносятся в список граждан, записанных на личный прием, в соответствии с документом, удостоверяющим личность гражданина, и иными документами, представленными при записи на личный прием.

В случае принятия должностным лицом Правительства области решения о переносе дня и (или) времени приема, изменении места или формата приема начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, уведомляет об этом граждан, записанных на личный прием.

8.4. При осуществлении записи на прием к должностным лицам Правительства области в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до 3 лет;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. Проведение личного приема граждан должностными лицами Правительства области

9.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику приема граждан.

В ходе личного приема граждан (в том числе в формате видеоконференц-связи) осуществляется аудио- и видеофиксация, о чем в начале приема уведомляется гражданин.

При проведении личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются лица, указанные в пункте 8.4 подраздела 8 настоящего раздела Порядка.

9.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан (при условии их записи на личный прием).

Время личного приема одного гражданина составляет не более 15 минут.

На личном приеме граждан, проводимом должностным лицом Правительства области, присутствует помощник данного должностного лица.

9.3. При осуществлении приема должностное лицо Правительства области принимает обращение (в том числе в устной форме), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

9.4. В случае если изложенные в поступившем обращении (в том числе в устной форме) 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 РКД по итогам личного приема.

9.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом Правительства области дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Российской Федерации.

9.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области и должностных лиц Правительства области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.7. Должностное лицо Правительства области в ходе личного приема гражданина может отказать ему в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема

10.1. После завершения личного приема начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема граждан, и заносит все необходимые сведения в РКД в ЕСЭД.

На обращении, поданном в письменной форме, проставляется штамп с датой приема. После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

Должностное лицо Правительства области по итогам личного приема:

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- запрашивает необходимую информацию у руководителей органов местного самоуправления, организаций и иных органов власти.

Решение должностного лица Правительства области оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и (или) в ЕСЭД).

10.2. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляется помощниками должностных лиц.

10.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, помощник должностного лица, проводившего личный прием, готовит ответ в письменной форме. Подготовка проекта ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом Правительства области после личного приема гражданина, исполняется в установленный им срок, но не позднее 30 дней со дня проведения личного приема.

Продлить срок исполнения поручения по рассмотрению обращения может только должностное лицо Правительства области, установившее срок исполнения поручения по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Обращение считается рассмотренным, если дан ответ в письменной форме по существу всех заданных заявителем вопросов.

Ответ, направляемый заявителю, должен быть подписан должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием, или лицом, его замещающим в установленном порядке.

Оригинал ответа заявителю направляется через отдел служебной корреспонденции по почтовому адресу, указанному в обращении, в день его подписания должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием.

11. Снятие с контроля обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема

Решение о снятии с контроля принимается:

- в отношении обращений, направленных на рассмотрение должностным лицам Правительства области, – сотрудниками отдела по работе с обращениями;

- в отношении обращений, поступивших в ходе личного приема должностных лиц Правительства области, – начальником отдела по работе с обращениями либо лицом, его замещающим.

Основанием для отказа в снятии с контроля обращения, в том числе поступившего в ходе личного приема, может являться:

- отсутствие в ЕСЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему, либо уведомления о переадресации его обращения;

- отсутствие в ответе либо уведомлении о переадресации обращения необходимых реквизитов, а также собственноручной либо электронной подписи должностного лица Правительства области или уполномоченного лица, подписавшего ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- отсутствие в ЕСЭД информации о результатах рассмотрения обращения, способе отправки ответа заявителю;

- отсутствие подтверждения факта отправки ответа либо уведомления о переадресации обращения заявителю (при отправке из ЕСЭД).

12. Оформление и хранение текущего архива письменных обращений

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с номенклатурой дел Правительства области.

Дела по рассмотрению обращений, сформированные сотрудником отдела по работе с обращениями, помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается отделом по работе с обращениями в архиве Правительства области в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Правительства области дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертно-проверочной методической комиссии управления по делам архивов Правительства Ярославской области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

IV. Заключительные положения

1. Должностные лица Правительства области, уполномоченные лица (за исключением лиц, указанных в абзаце двадцать втором пункта 1 раздела I Порядка), руководители органов исполнительной власти области в пределах своей компетенции осуществляют контроль соблюдения порядка, полноты и качества рассмотрения обращений, который включает в себя рассмотрение и анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения, в том числе содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2. Для проведения проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в органах исполнительной власти области распоряжением Губернатора области создается комиссия по проведению плановых и внеплановых проверок работы с обращениями (далее – комиссия), в состав которой в установленном порядке включаются государственные гражданские служащие Правительства области и иных органов исполнительной власти области (по согласованию).

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки в работе с обращениями и даются предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, направляется руководителю органа исполнительной власти области, в котором проводилась проверка, и должностному лицу Правительства области, курирующему деятельность данного органа исполнительной власти области.

3. Анализ поступающих в Правительство области обращений осуществляет отдел по работе с обращениями. Ежеквартально отделом по работе с обращениями готовится статистическая информация о количестве и характере рассмотренных обращений. Данная информация до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, размещается на портале органов государственной власти Ярославской области.

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

5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.