

ГУБЕРНАТОР ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

УКАЗ

от 28.02.2020 № 40

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. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением указа возложить на заместителя Губернатора области, курирующего вопросы организации деятельности администрации Губернатора области.».

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.

Исполняющий обязанности
Губернатора области

Д.А. Степаненко

УТВЕРЖДЁН
указом
Губернатора области
от 20.01.2014 № 11
(в редакции указа
Губернатора области
от 28.02.2020 № 40)

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 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, обратившиеся в Правительство области;

обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в Правительство области или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в Правительство области;

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 обращения (далее – РКО) – документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

Должностными лицами Правительства области являются Губернатор области, Председатель Правительства области, заместители Губернатора области, первый заместитель Председателя Правительства области, заместители Председателя Правительства области, первый заместитель руководителя администрации Губернатора области (далее – должностные лица (должностное лицо) Правительства области).

Уполномоченные лица:

- помощники должностных лиц Правительства области (далее – помощники должностных лиц) (за исключением подписания ответов заявителям);

- руководители структурных подразделений Правительства области;

- советники Губернатора области.

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»;

- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года № 463/162/298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»;

- 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»;

- указом Губернатора области от 27.02.2015 № 97 «О должностных полномочиях»;

- 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»;

- 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 и уполномоченными лицами.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

- доставлено лично заявителем или его представителем.

Справочная информация размещена на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок (4852) 40-15-09, (4852) 40-15-35 и информационным системам общего пользования.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения 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.

1.4. 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;
- 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 должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами;
- средствами аудио- и видеофиксации.

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

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя

из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами Правительства области

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Правительства области осуществляется в отведенном для этого помещении – приемной граждан.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Правительства области, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное Правительству области, должностным лицам Правительства области, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Правительство области.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. 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. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Правительстве области и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Правительства области либо уполномоченным лицом.

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.

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.

1.2. 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 обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Правительства области либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращения

Конечным результатом рассмотрения 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);

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

Результат рассмотрения обращения направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа (при поступлении обращения посредством электронной почты). В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

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, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответов или уведомлений о переадресации обращений;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

4. Прием и регистрация обращений

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

Обращения в Правительство области могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством факсимильной связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО);
- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области.

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством системы МЭДО или с использованием портала органов государственной власти Ярославской области, 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.

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.

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

- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие Правительство области);

- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту Правительства области;

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

При обработке обращений в РКО вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: фамилия и инициалы имени и отчества (при наличии) физического лица, наименование юридического лица;
- адрес заявителя (почтовый или электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Сотрудники отдела по работе с обращениями регистрируют обращения в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) с проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в Правительство области через портал органов государственной власти Ярославской области, а также по системе МЭДО, распечатываются два раза в день сотрудником отдела по работе с обращениями, который проставляет на обращении штамп с регистрационным номером и датой регистрации и передает сотрудникам отдела по работе с обращениями для последующего заполнения РКО в ЕСЭД.

После регистрации обращения и внесения данных в РКО текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

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 (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). После согласования с начальником отдела по работе с обращениями проект указанного ответа (в бумажном виде и в виде электронного документа) вместе с обращением направляется начальнику организационно-контрольного управления или лицу, его замещающему, для подписания. В случае отсутствия замечаний начальник организационно-контрольного управления или лицо, его замещающее, подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. Подписанный ответ направляется в отдел служебной корреспонденции для отправки заявителю.

В случае поступления обращения в форме электронного документа ответ заявителю после его подписания начальником организационно-контрольного управления или лицом, его замещающим, направляется в виде электронного документа с официального адреса электронной почты Правительства области.

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

5. Направление обращений в орган или должностному лицу Правительства области, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов

5.1. В день регистрации 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, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции структурных подразделений Правительства области, функционально подчиненных Губернатору области, а также обращения, направленные на имя Губернатора области, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц и имеющие особую социальную значимость, направляются в администрацию Губернатора области для последующей передачи Губернатору области для принятия соответствующего решения.

После принятия Губернатором области решения по вопросам, изложенным в обращении, и вынесения резолюции на бумажном носителе, начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, заносит текст резолюции в РКО в ЕСЭД с указанием лица, осуществляющего контроль за рассмотрением обращения и исполнением поручений в соответствии с ним. Обращения с резолюцией Губернатора области поступают на рассмотрение исполнителям посредством ЕСЭД.

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 (в бумажном виде и в виде электронного документа) 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. В день регистрации обращений проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений (в бумажном виде и в виде электронного документа) направляются начальнику организационно-контрольного управления или лицу, его замещающему, для подписания. Начальник организационно-контрольного управления или лицо, его замещающее, в течение дня рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений, в случае отсутствия замечаний подписывает их, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений возвращаются сотруднику отдела по работе с обращениями, осуществившему регистрацию обращения, для устранения замечаний.

При направлении обращений на рассмотрение в органы исполнительной власти области отсканированный текст обращения с сопроводительным письмом направляется посредством ЕСЭД в соответствующий орган исполнительной власти области для рассмотрения по компетенции.

Уведомления о переадресации обращений и сопроводительные письма, подписанные начальником организационно-контрольного управления или лицом, его замещающим, с обращениями в тот же день передаются в отдел служебной корреспонденции для последующей рассылки.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление о переадресации обращения направляется заявителю в виде электронного документа с официального адреса электронной почты Правительства области.

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения – в течение 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 – в течение 5 дней со дня регистрации обращения).

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

6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль

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

6.2. Помощник должностного лица осуществляет предварительное рассмотрение обращения. По результатам предварительного рассмотрения и проверки истории обращений помощник должностного лица готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции должностного лица с поручениями по рассмотрению обращения, а также предложения о постановке обращения на контроль, рассмотрении обращения 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 вопросы (часть вопросов), не относящиеся 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. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Правительства области о данном решении.

6.4. В отношении обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, помощник должностного лица готовит проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти.

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

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;
- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и поручений в соответствии с ним.

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;
- определяет лиц, на которых возлагает контроль за рассмотрением обращения и исполнением поручений в соответствии с ним;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

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

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

6.9. 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 Правительства области жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом Правительства области, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, или по его поручению уполномоченным лицом.

6.10. 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, за исключением помощников должностных лиц, и направляется гражданину.

6.11. Помощник должностного лица по результатам рассмотрения обращения:

- вносит в РКО текст резолюции должностного лица Правительства области, информацию о назначенных исполнителях (ответственном исполнителе и соисполнителях), проставляет отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- направляет обращение указанным в резолюции исполнителям;

- направляет обращение с подготовленными сопроводительными письмами в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации обращения.

В отношении обращений, поставленных на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении. Помощник должностного лица в течение 2 дней с момента получения запрашиваемой информации вносит в ЕСЭД подробную информацию о рассмотрении обращения (номер и дату письма, результат, ответ в формате PDF) в соответствии с инструкцией по заполнению регистрационной карточки, размещенной в ЕСЭД.

6.12. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях, а также уведомления о переадресации обращений направляются через отдел служебной корреспонденции.

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

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

6.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, 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 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 потребуется 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.

6.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо Правительства области:

- 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 проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении

заявления, о совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

Должностное лицо Правительства области 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 других 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 других 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.

6.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», должностное лицо Правительства области определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого должностное лицо Правительства области:

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

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

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

- 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.

6.17. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Правительства области вправе запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц.

6.18. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц помощником должностного лица подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос, поставленный в обращении;
- вид запрашиваемой информации.

Запрос подписывается должностным лицом Правительства области или по его поручению уполномоченным лицом 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.

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

6.19. В случае принятия должностным лицом Правительства области решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

6.20. В случае необходимости 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.

6.21. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Правительства области, указанный первым в резолюции, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель 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.

6.22. Должностные лица Правительства области, руководители структурных подразделений Правительства области, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица Правительства области.

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

6.23. В ходе рассмотрения обращения должностное лицо Правительства области или уполномоченное лицо:

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

6.24. Основаниями для возврата проекта ответа 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.

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

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения.

6.26. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Правительства области или уполномоченное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо Правительства области или уполномоченное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленный исполнителем.

7. Направление ответа или уведомления о переадресации обращения

7.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

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

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

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

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляется на бланке Правительства области или структурных подразделений Правительства области.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Правительства области либо уполномоченным лицом, за исключением помощников должностных лиц.

7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Правительства области или по его поручению уполномоченным лицом, направляется заявителю через отдел служебной корреспонденции. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, или уведомление о переадресации данного обращения, подготовленные на официальном бланке в бумажном виде, подписанные должностным лицом Правительства области или уполномоченным лицом и зарегистрированные, сканируются и направляются заявителю электронным сообщением с официального адреса электронной почты Правительства области на указанный заявителем адрес электронной почты.

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. Оформление и хранение текущего архива обращений

8.1. Помощник должностного лица в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов в ЕСЭД формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

8.2. Сотрудник отдела по работе с обращениями, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет в ЕСЭД материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ в формате PDF) и завершает оформление дела в ЕСЭД и на бумажном носителе.

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.

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

9.1. 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 должностными лицами Правительства области. 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.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общее время приема должностного лица Правительства области составляет один час. Время личного приема гражданина составляет не более 15 минут.

9.2. Запись на личный прием к должностным лицам Правительства области осуществляется начальником отдела по работе с обращениями или лицом, его замещающим, после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием. 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 неполучения ответа или получения ответа, не удовлетворяющего гражданина) обратиться к должностному лицу Правительства области, в должностные полномочия которого входит курирование данных вопросов.

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

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам Правительства области заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся с целью записи на 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 к должностному лицу Правительства области, контактный телефон и т.д. Данные о гражданах, обратившихся с целью записи на прием, заносятся в регистрационную карточку первичного учета из документа, удостоверяющего личность гражданина, и иных документов и материалов, предоставленных при записи на личный прием.

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностному лицу Правительства области, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

9.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием; передает указанный список на бумажном носителе и посредством ЕСЭД на следующий день после окончания записи на прием помощнику должностного лица, проводящего личный прием.

В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема гражданин, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом начальником отдела по работе с обращениями или лицом, его замещающим.

10. Проведение личного приема граждан должностными лицами Правительства области

10.1. Прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику приема граждан должностными лицами Правительства области. Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан (приемная граждан), оборудуется средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время приема уведомляется гражданин.

10.2. Помощник должностного лица, проводящего личный прием, присутствует на личном приеме граждан должностным лицом Правительства области. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

10.3. При осуществлении приема должностное лицо Правительства области принимает письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком (при наличии обращения).

Во время проведения личного приема граждан 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 трех лет;

- граждане старше 70 лет;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4. 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 РКО по итогам личного приема.

10.5. 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.

10.6. 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 также следует обратиться.

10.7. 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.

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

11.1. После завершения личного приема начальник отдела по работе с обращениями либо лицо, его замещающее, регистрирует обращение, представленное в устной форме, обращение, поданное гражданином в письменной форме на личном приеме должностного лица Правительства области, и заносит все необходимые сведения в РКО в ЕСЭД, раздел «Личный прием».

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема. После регистрации обращения и внесения данных в РКО 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.

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

В случае если по итогам личного приема должностное лицо Правительства области, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращения, предоставить информацию или предложения для подготовки ответов заявителям руководителям органов местного самоуправления, организаций и иных органов власти, то к обращениям

помощник должностного лица, проводящего личный прием, готовит проекты сопроводительных писем на бланке Правительства области. После подписания сопроводительные письма, обращения и материалы к ним передаются в отдел служебной корреспонденции для рассылки.

11.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на помощников должностных лиц.

11.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, помощники должностных лиц Правительства области, проводивших личный прием, готовят письменный ответ заявителю.

В случае если поступившая от исполнителей информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, помощники должностных лиц вправе возвратить полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом Правительства области после личного приема гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

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

Ответы, направляемые заявителям, должны быть подписаны должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием, или лицом, его замещающим в установленном порядке. Оригинал ответа заявителю направляется через отдел служебной корреспонденции помощником должностного лица в день его подписания должностным лицом Правительства области, проводившим личный прием.

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

12.1. После принятия помощником должностного лица, проводившего личный прием, решения о снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля, он в течение 3 дней формирует дело в ЕСЭД, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для отказа в снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля может являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи должностного лица Правительства области, проводившего личный прием, на ответе заявителю;

- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;

- наличие незаполненных полей во вкладке «Решение» и отсутствие информации о рассмотрении обращения в РКО в ЕСЭД, разделе «Личный прием».

12.2. Начальник отдела по работе с обращениями или лицо, его замещающее, проверяет в ЕСЭД материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ в формате PDF) и завершает оформление дела в ЕСЭД и на бумажном носителе.

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

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается отделом по работе с обращениями в архиве Правительства области в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Правительства области соответствующие 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 разделе «Личный прием», в течение 5 лет.

IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

1. Должностные лица Правительства области, руководители структурных подразделений Правительства области и иных органов исполнительной власти области 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.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется Губернатором области, Председателем Правительства области, заместителями Губернатора области, первым заместителем Председателя

Правительства области, заместителями Председателя Правительства области, первым заместителем руководителя администрации Губернатора области и руководителями структурных подразделений Правительства области.

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

4. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений в органах исполнительной власти Ярославской 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 другие лица.

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.

5. Анализ поступающих в Правительство области обращений осуществляет отдел по работе с обращениями. В целях составления отчета о работе с обращениями органами исполнительной власти Ярославской области ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляется статистическая информация о количестве и характере рассмотренных обращений. Отдел по работе с обращениями направляет должностным лицам Правительства области и руководителям органов исполнительной власти области соответствующий информационно-аналитический материал о рассмотрении обращений для сведения и учета в работе.

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

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

7. 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.