



ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 24.09.2024 № 206
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в государственной
службе охраны объектов
культурного наследия
Ярославской области
и признании утратившими силу
приказов департамента охраны
объектов культурного наследия
Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и осуществления приема граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в государственной службе охраны объектов культурного наследия Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы департамента охраны объектов культурного наследия Ярославской области:

- от 06.07.2016 № 20 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны объектов культурного наследия Ярославской области»;

- от 17.04.2018 № 17 «О внесении изменений в приказ департамента охраны объектов культурного наследия Ярославской области от 06.07.2016 № 20».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя государственной службы охраны объектов культурного наследия Ярославской области Субботину Е.Н.

4. Приказ вступает в силу через 10 дней с момента его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
руководителя службы



Е.Н. Субботина

УТВЕРЖДЕН

приказом государственной
службы охраны объектов
культурного наследия
Ярославской области

от 24.09.2024 № 206

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в государственной службе охраны объектов культурного наследия Ярославской области

I. Общие положения

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

Порядок устанавливает систему работы службы по централизованному учету, организации рассмотрения обращений граждан, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций службы по работе с обращениями граждан.

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

2. В Порядке используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в службу;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в службу или должностным лицам службы 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 службу;

- письменное обращение – обращение, поступившее от заявителя в письменной форме или 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 Ярославской 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, недостатка 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 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.

3. Должностными лицами службы, ответственными за рассмотрение обращений, являются руководитель службы и заместитель руководителя службы (далее – должностные лица службы).

4. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляется 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»;

- Положением о государственной службе охраны объектов культурного наследия Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 17.06.2015 № 659-п «О государственной службе охраны объектов культурного наследия Ярославской области»;

- Порядком.

5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица службы, работающего с обращением.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление службой письменного обращения государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении заявителей вопросов.

6. Служба рассматривает обращения по вопросам, находящимся в ее ведении.

Рассмотрение обращений в службе осуществляется бесплатно.

II. Порядок рассмотрения письменных обращений заявителя

1. Порядок подачи письменных обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены в службу следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- посредством интернет-приемной, путем заполнения специальной формы на официальном сайте службы на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- посредством Единого портала;

- доставлены лично заявителями или их представителями.

Обращения также могут поступить в службу от органов исполнительной власти Ярославской 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.

Почтовый адрес: ул. Комсомольская, д. 12, г. Ярославль, 150000.

Адрес страницы службы на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://portal.yarregion.ru/depts-dookn>.

1.2. Контактные телефоны службы:

- телефон для справок: 8(4852) 59-42-92;
- факс: 8(4852) 59-47-02.

График работы службы:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 17.30;
- пятница: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 16.30.

1.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы службы лично обратиться в службу 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 службы уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника службы, 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 службы и на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами службы;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- график работы службы.

1.5. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц службы в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование службы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в службу или должностному лицу службы в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее – места приема заявителей), 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;

- табличкой с информацией, позволяющей гражданам определить нахождение места приема.

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 для информирования оборудуется:

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

2.4. Места для ожидания оборудуются:

- стульями;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды.

2.5. Личный прием заявителей осуществляется должностными лицами службы в кабинетах должностных лиц службы. Место личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефон, факс), личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками для должностных лиц службы.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. 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 обращении 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.

2. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

2.1. Письменное обращение, адресованное службе, должностным лицам службы, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

Срок рассмотрения письменного обращения начинается с даты регистрации обращения в службе и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом службы.

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 службы, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется Губернатору Ярославской области, а также 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.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию службы или должностного лица службы, 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 его регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3. 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 заявителя;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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 по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании, указанным в обращении, поступившем в форме электронного документа.

4. Прием и регистрация письменных обращений

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

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством МЭДО, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области или Единого портала, передаются в день их поступления в отдел финансового, правового и организационного обеспечения службы (далее – отдел ФПОО).

Обращения, поступившие в службу посредством МЭДО, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области или Единого портала, распечатываются в день их поступления в отдел ФПОО.

Сотрудник отдела ФПОО в течение 3 дней с момента поступления обращения осуществляет обработку и регистрирует обращение в ЕСЭД с заполнением РКД и проставлением на обращении штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обработка обращения включает в себя:

- вскрытие конвертов (конверт прикладывается к тексту обращения), проверку наличия в них документов, составление акта в случае необходимости (если вложены посторонние документы, не имеющие отношения к обращению);

- проставление штампа службы с указанием даты поступления обращения;

- чтение обращения;

- формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера;

- проверка истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела ФПОО 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 обращения;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых служба принимала участие).

4.3. Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в том числе содержащие аудиозаписи, видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов, аудиозаписей, видеозаписей, иных информационных файлов, а также поступившие на внешних носителях информации (CD-диски, флеш-накопители USB, жесткие диски), без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или форме электронного документа), не подлежат 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.

4.4. По каждому обращению сотрудник отдела ФПОО готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции должностных лиц службы с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо рассмотрении обращения с участием заявителя или его законного представителя.

5. Рассмотрение обращений заявителей

5.1. Зарегистрированные обращения вместе с подготовленными проектами резолюций передаются в день их регистрации должностным лицам службы.

5.2. Должностные лица службы в течение 1 дня с момента получения обращений рассматривают поступившие обращения с проектами резолюций и определяют:

- относится ли к их компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и изменяют резолюцию.

5.3. По результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций должностные лица службы:

- определяют исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место, при участии заявителя;

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

Решением должностных лиц службы является подписанная ими резолюция (на бумажном носителе либо в электронном виде).

Обращение с подписанной резолюцией в течение 1 дня с момента подписания резолюции передается должностным лицом службы сотруднику отдела ФПОО.

5.4. Сотрудник отдела ФПОО в день получения от должностных лиц службы обращения с подписанной резолюцией:

- вносит в РКД в ЕСЭД содержание резолюции должностных лиц службы, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- передает обращение вместе с РКД на бумажных носителях исполнителям.

5.5. В случае необходимости уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, должностные лица службы в процессе рассмотрения обращения:

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

Запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос готовится на бланке службы, подписывается должностными лицами службы и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.6. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностных лиц службы, направивших обращение для рассмотрения, выезжает на место.

При принятии должностными лицами службы решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о результатах рассмотрения обращения на месте с анализом полученных на выезде сведений, материалов.

5.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностными лицами службы (первый в списке исполнителей или с соответствующей отметкой в РКД), определяет порядок и срок подготовки ответа на обращение (в пределах общего срока рассмотрения обращения). Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат в отдел ФПОО пакета документов на бумажном носителе от всех исполнителей.

5.8. Должностные лица службы и сотрудник отдела ФПОО, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностных лиц службы.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностными лицами службы на контроль, исполнитель должен направить должностным лицам службы информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

5.9. 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 течение 7 дней со дня регистрации направить копии обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого 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 должностных лиц службы жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) должностных лиц службы в установленном порядке в суд.

Ответ заявителю подписывается должностным лицом службы, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

5.10. По обращениям, поступившим в службу и не относящимся к ее компетенции, сотрудник отдела службы (ответственный исполнитель), в

который поступило данное обращение, готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения.

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации – в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.11. В случае поступления обращения, содержащего часть вопросов, не относящихся к компетенции службы, должностных лиц службы, сотрудник отдела службы, в который поступило обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит запрос в адрес соответствующего органа, должностного лица. Указанные органы, должностные лица в течение 15 дней с момента получения запроса обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения заявителя.

5.12. Особенности рассмотрения отдельных обращений, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

5.12.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Сотрудник отдела службы (ответственный исполнитель), которому в соответствии с резолюцией должностного лица поступило обращение, готовит заявителю письменное уведомление (разъяснение) с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностными лицами службы о данном решении в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление после его подписания направляется заявителю в виде отсканированного электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты.

5.12.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Сотрудник отдела службы (ответственный исполнитель), которому в соответствии с резолюцией должностного лица поступило такое обращение, готовит заявителю письменное уведомление с обоснованием

оставления обращения без ответа по существу вопросов и о недопустимости злоупотребления правом.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностными лицами службы о данном решении до истечения срока рассмотрения его обращения.

5.12.3. 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, должностные лица службы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в службу или одному и тому же должностному лицу службы.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностными лицами службы о данном решении до истечения срока рассмотрения его обращения.

5.12.4. 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 должностных лиц службы исполнителем подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается должностным лицом службы, принявшим такое решение, и направляется заявителю до истечения срока рассмотрения его обращения.

5.12.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно в течение 1 дня со дня регистрации обращения направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.12.6. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.12.7. В случае поступления в службу или должностному лицу службы письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на странице службы на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы службы на портале органов государственной власти Ярославской области в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом анализируются следующие направления:

- 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.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

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

5.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям

и предписаниям законодательных и подзаконных актов; исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

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

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

5.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, для этого:

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

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

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

- организуется привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов.

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

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

5.16. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю (уведомление) исполнитель направляет на подпись должностному лицу службы.

Должностное лицо службы:

- рассматривает проект ответа заявителю (уведомления);

- 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 о порядке рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

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

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

В этом случае должностные лица службы, давшие поручения по рассмотрению обращения и поставившие его на контроль, снимают обращение с контроля, вписывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Сотрудник ФПОО 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 факт отправки ответа заявителю (при отправке из ЕСЭД);

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

6. Направление ответа или уведомления о переадресации письменного обращения

6.1. 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 службе, дата регистрации ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом службы, затем подписанный ответ поступает в отдел ФПОО, регистрируется и в течение 3 дней с момента его подписания направляется заявителю.

6.2. 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. При соответствующей просьбе заявителя ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении.

По желанию заявителя ответ 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, ответ, в том числе с разъяснениями порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на странице службы на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.3. Информация о результатах рассмотрения обращения в течение 3 дней с момента подписания ответа на обращение должностным лицом службы заносится сотрудником отдела ФПОО в РКД в ЕСЭД.

7. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам службы

7.1. Основанием для начала проведения личного приема является обращение заявителя в службу для записи на личный прием к должностным лицам службы согласно графику, утвержденному приказом должностных лиц службы.

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

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

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

7.2. Запись на личный прием к должностным лицам службы осуществляется в приемной должностных лиц службы сотрудником отдела ФПОО после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на личный прием, либо по телефону, указанному в пункте 1.2 подраздела 1 раздела II Порядка. Заявителю, желающему записаться на личный прием к должностным лицам службы, по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицо, ведущее запись на личный прием, предлагает первоначально обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем (в случае получения ответа, не удовлетворяющего заявителя, или неполучения ответа) обратиться к должностным лицам службы, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам службы заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей, обратившихся на личный прием, с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту жительства, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее обращался заявитель, по какому вопросу обращается к должностным лицам службы в день записи на личный прием, контактный телефон, а также предлагается написать письменное обращение с изложением вопросов, побудивших заявителя обратиться для записи на личный прием.

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

Также заявителю 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 заявитель отказывается изложить содержание вопроса;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью должностного лица службы, а также членов его семьи.

Заявителю, записавшемуся на личный прием к должностным лицам службы, сообщаются дата, место и время проведения личного приема. В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи заявитель 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.

По результатам записи на личный прием в приемной должностных лиц службы сотрудником отдела ФПОО оформляется список записавшихся на личный прием заявителей с указанием заданных вопросов и приложенных заявителем материалов, который передается на бумажном носителе должностным лицам службы, проводящим личный прием. Если записавшийся на личный прием заявитель ранее обращался в службу, то материалы его обращений подбираются сотрудником отдела ФПОО из действующего архива обращений, распечатываются на бумажном носителе и передаются должностным лицам службы для подготовки к личному приему.

В случае принятия должностным лицом службы решения о переносе дня и (или) времени личного приема, изменении места или формата личного приема, записавшийся на личный прием в срок не позднее 1 дня до даты личного приема, назначенной после переноса, уведомляется об этом сотрудником отдела ФПОО, осуществляющим запись на личный прием.

7.3. При осуществлении записи на прием к должностным лицам службы 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 с ребенком в возрасте до 3 лет;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Проведение личного приема граждан должностными лицами службы

8.1. Прием заявителей должностными лицами службы осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц службы.

8.2. На личном приеме заявителей должностными лицами службы по поручению должностных лиц службы присутствует сотрудник отдела ФПОО, на которого возложены обязанности по организации и подготовке личного приема. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

В ходе личного приема граждан (в том числе в формате видеоконференц-связи) может осуществляться аудио- и видеofиксация, о чем в начале приема уведомляется заявитель.

При проведении личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются лица, указанные в пункте 7.3 подраздела 7 настоящего раздела Порядка.

Время личного приема одного заявителя составляет не более 15 минут.

8.3. Должностные лица службы, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, принимают письменное обращение (при наличии), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

8.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в РКД.

8.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностными лицами службы дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

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

8.7. В ходе личного приема должностные лица службы могут отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в РКД.

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

9.1. В течение 3 дней со дня личного приема сотрудник ФПОО 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 и регистрационным номером. После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

Должностное лицо службы 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 службы оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и (или) в ЕСЭД).

В случае если по итогам личного приема должностные лица службы, проводившие личный прием, дают поручение сотрудникам службы рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение передается в соответствии с резолюцией и

поручениями должностных лиц службы, проводивших личный прием, сотрудником отдела ФПОО под подпись.

В случае если по итогам личного приема должностные лица службы, проводившие личный прием, дают поручение направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, то исполнитель готовит проект запроса на бланке службы, который подписывает должностное лицо службы. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются в отдел ФПОО для рассылки.

9.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностные лица службы готовят письменный ответ заявителю.

В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, должностные лица службы вправе вернуть полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

9.3. Все обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет сотрудник отдела ФПОО, на которого возложены обязанности по осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений.

Поручение, данное должностными лицами службы после личного приема по обращению, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностными лицами службы, установившими срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, на срок не более чем на 30 дней и с уведомлением об этом заявителя.

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

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

10.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения письменного обращения, обращения поступившего в ходе личного приема, является поступление сотруднику ФПОО ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом службы.

Ответ заявителю направляется отделом ФПОО в течение 3 дней со дня его подписания должностными лицами службы.

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

Основаниями для возврата материалов по обращению исполнителю являются:

- отсутствие в ЕСЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему либо уведомления о переадресации его обращения;
- отсутствие в ответе либо в уведомлении о переадресации обращения необходимых реквизитов, а также собственноручной либо электронной подписи должностного лица службы;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю.

11. Оформление и хранение текущего архива обращений заявителей

11.1. Сотрудник отдела ФПОО в течение 3 дней с момента получения от исполнителя или должностного лица службы документов формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение в отделе ФПОО.

11.2. По обращению, поступившему в ходе личного приема, сотрудник отдела ФПОО вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел «Личный прием», информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностными лицами службы решениях. РКД, составленные в ходе рассмотрения обращения на личном приеме, вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

11.3. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений службы на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с обращением.

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

11.4. Хранение дел рассмотренных обращений в текущем архиве обращений службы обеспечивается отделом ФПОО в течение 5 лет. По истечении сроков хранения в текущем архиве обращений службы соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии службы либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

11.5. РКД заявителей хранятся в базе данных ЕСЭД в течение 5 лет.

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

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

Текущий контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений службы, уполномоченным сотрудником отдела ФПОО.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и Порядка в соответствии с их должностными регламентами.

2. 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 службы.

3. Анализ поступивших в службу обращений осуществляет уполномоченный сотрудник отдела ФПОО, которым ежеквартально готовятся статистические и аналитические отчеты о количестве и характере рассмотренных обращений; информация о работе с обращениями размещается на странице службы на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) службы, должностного лица службы, государственного служащего, если считают, 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.

Указанные лица могут обратиться непосредственно в суд или в вышестоящие в порядке подчиненности орган, организацию, к вышестоящему в порядке подчиненности лицу либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров.