



Ярославская областная Дума

РАСПОРЯЖЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЫ

от 12.01.2026

г. Ярославль

№ 2-0

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в Ярославской областной Думе

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в Ярославской областной Думе:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе.

2. Признать утратившими силу распоряжения Председателя Ярославской областной Думы от 03.06.2019 № 15-о «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе», от 04.12.2020 № 40-о «О внесении изменения в Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе», от 14.03.2022 № 10-о «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе», от 11.12.2024 № 25-о «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе», от 25.03.2025 № 5-о «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе».

3. Аналитическому управлению аппарата Ярославской областной Думы (Буров А.С.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Ярославской областной Думы в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Ярославской областной Думы Архипкину Т.И.

Председатель
Ярославской областной Думы

М.В. Боровицкий

Приложение
к распоряжению Председателя
Ярославской областной Думы
от «12» 01 2026 № 2-0

Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Ярославской областной Думе (далее - Порядок) разработан для организации работы с обращениями и запросами граждан в Ярославской областной Думе (далее - Дума), а также в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений, запросов граждан в Думе.

Рассмотрение обращений и запросов граждан в Думе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом Ярославской области, Законом Ярославской области от 11.11.2013 № 58-з «О депутате Ярославской областной Думы», Постановлением Ярославской областной Думы от 15.02.2019 № 27 «Об утверждении Положения об организации доступа к информации о деятельности Ярославской областной Думы», Регламентом Ярославской областной Думы, настоящим Порядком.

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

2. В Порядке используются следующие основные термины:

Руководитель Думы - Председатель Думы, заместители Председателя Думы.

Должностное лицо Думы - Председатель Думы, заместители Председателя Думы, председатели комитетов Думы, их заместители.

Сотрудник по работе с обращениями граждан - сотрудник отдела организационного и документационного обеспечения организационного управления аппарата Думы, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан.

Исполнитель – сотрудник аппарата Думы, должностное лицо Думы, которому поручено осуществить подготовку ответа на поступившее в Думу обращение или запрос.

Иные основные термины и понятия, используемые в Порядке, применяются в значениях, установленных в Федеральных законах № 59-ФЗ и № 8-ФЗ.

3. Работу с обращениями граждан в аппарате Думы обеспечивает организационное управление аппарата Думы.

4. Депутаты Думы самостоятельно рассматривают поступившие в их адрес обращения граждан в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

II. Требования к порядку подачи обращений и размещению информационных материалов

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

5. Граждане могут обратиться в Думу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также лично либо через своего представителя.

Адрес Думы: 150000, г. Ярославль, Советская площадь, дом 1/19.

6. Гражданин с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы лично обратиться в Думу за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть запрошена письменно и в электронной форме.

2. Размещение информационных материалов

7. Место для информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом.

8. На информационном стенде в здании Думы и на официальном сайте Думы размещается следующая информация:

- текст Федерального закона № 59-ФЗ;
- текст Федерального закона № 8-ФЗ;
- текст Постановления Ярославской областной Думы от 15.02.2019 № 27 «Об утверждении Положения об организации доступа к информации о деятельности Ярославской областной Думы»;
- текст Порядка;
- график приёма граждан депутатами Думы.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

9. Письменные обращения граждан, поступающие почтовой, факсимильной связью, а также обращения в форме электронного документа, поступающие с Единого портала, обращения, переданные гражданами во время личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившие обращения граждан регистрируются сотрудником по работе с обращениями граждан в течение трех дней с даты поступления в Думу.

На каждом обращении проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первого листа с указанием даты поступления и номера обращения.

10. Резолюции, направленные в Думу участниками публичного мероприятия в соответствии с Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях», подлежат регистрации сотрудником по работе с обращениями граждан в течение трех дней с даты поступления в Думу.

11. Благодарственные письма, поздравительные телеграммы, открытки и иная корреспонденция в адрес Думы, должностных лиц Думы, не соответствующая по своему содержанию требованиям, установленным для обращений и запросов, не подлежат регистрации в качестве обращений.

Указанная корреспонденция передается для рассмотрения в Комитет Думы по депутатской деятельности, правопорядку и информационной политике.

12. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать тридцать дней со дня регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения и заканчивается датой направления ответа, подписанного руководителем Думы.

13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Думы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменного (электронного) обращения

14. Рассмотрение письменного (электронного) обращения включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения руководителю Думы;

- рассмотрение обращения и (или) переадресация в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- направление ответа или уведомления гражданину;
- работа с обращениями, поставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращению.

3. Приём и регистрация обращения

15. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Думе.

16. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается либо наименование Думы, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица Думы, либо должность соответствующего должностного лица Думы, а также фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

В обращении гражданина, направляемом в Думу или должностному лицу Думы в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, а также указывается адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

17. К письменному обращению могут быть приложены документы, материалы либо их копии.

Приложенные к обращению документы (пенсионное удостоверение, паспорт, военный билет, трудовая книжка, фотографии, денежные знаки и т.п.) подкалываются вместе с конвертом к обращению.

Если в поступившей от гражданина корреспонденции имеются денежные знаки, ценные бумаги, продукты, медицинские препараты и другие приложения, не характерные для обращения, или при вскрытии заказной почты с уведомлением обнаружено отсутствие письменного обращения либо упоминаемых гражданином документов, сотрудником по работе с обращениями граждан составляется акт, который приобщается к поступившему обращению, либо к почтовому конверту при отсутствии обращения. Обнаруженные денежные знаки, ценные бумаги, продукты, медицинские препараты и другие приложения, не характерные для обращения, возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося.

18. По просьбе гражданина при личной подаче письменного обращения сотрудником по работе с обращениями граждан на копии обращения указывается дата приема обращения и количество принятых листов.

19. Все обращения, поступившие в Думу в электронном виде через Единый портал, переносятся на бумажный носитель и регистрируются на общих основаниях.

Для приема обращений, поступающих в электронном виде через Единый портал, на официальном сайте Думы размещается ссылка на электронную форму Единого портала.

20. Определение тематики обращения с использованием «Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц», утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695, формирование дела с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных, подбор предыдущих обращений - осуществляется сотрудником по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления обращения в Думу.

21. Обработка обращений осуществляется с использованием электронной системы учёта и контроля обращений граждан (далее – система учета).

При обработке обращений в электронную базу данных системы учета вносится информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии);
- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (почтовый и (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.

22. Обращение списывается «в дело» без рассмотрения, если от гражданина, направившего обращение, поступила письменная просьба о прекращении рассмотрения обращения.

23. При отсутствии в обращении фамилии гражданина, направившего обращение, или почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ, обращение регистрируется и списываются «в дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

24. Обращения гражданина с вопросами, по которым переписка прекращена, подлежат списанию «в дело» без рассмотрения и уведомления автора.

25. Ответы, поступающие в Думу от государственных органов, органов местного самоуправления, организаций по направленным им для рассмотрения обращениям граждан и взятым на контроль, подлежат регистрации сотрудником по работе с обращениями граждан и учитываются в электронной базе данных системы учета.

4. Направление обращения должностному лицу Думы

26. Обращение, поступившее на имя депутата Думы, в том числе через Единый портал, передается через депутатский почтовый ящик, через помощника депутата или непосредственно самому депутату Думы для регистрации, рассмотрения и ответа на обращение с фиксацией информации об этом в специальном журнале. Одновременно с направлением на бумажном носителе сотрудник по работе с обращениями граждан направляет текст обращения, поступившего на имя депутата Думы, в виде отсканированного электронного документа на электронную почту депутата Думы.

Возврат обращения, поступившего на имя депутата Думы, сотруднику по работе с обращениями граждан не допускается.

27. Обращение, поступившее в адрес комитета Думы, депутатского объединения в Думе (фракции), передается непосредственно председателю комитета Думы либо его заместителю, председателю депутатского объединения в Думе (фракции) для регистрации, рассмотрения и подготовки ответа с фиксацией информации об этом в специальном журнале.

28. Обращение, поступившее в адрес Думы, передается сотрудником по работе с обращениями граждан руководителю Думы для согласования на предмет дальнейшего его направления для рассмотрения.

Сотрудник по работе с обращениями граждан передает обращение руководителю Думы, ставя отметку в электронной базе данных системы учета о дате передачи.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на имя какого должностного лица Думы оно адресовано.

29. Руководитель Думы по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, механизм реализации и сроки рассмотрения обращения;
- даёт необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

30. После принятия руководителем Думы решения по вопросам, изложенным в обращении, и вынесения резолюции в бумажном виде сотрудник

по работе с обращениями граждан вносит в электронную базу данных системы учета содержание резолюции руководителя Думы, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

5. Направление обращения исполнителю

31. Обращения с резолюцией руководителя Думы передается на рассмотрение исполнителю сотрудником по работе с обращениями граждан.

32. При получении обращения исполнитель определяет, не относится ли оно к обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Думы, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- направленные гражданами, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения;
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Если обращение не подлежит рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов, исполнитель готовит проект письменного уведомления гражданину с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случая, когда направить данное уведомление заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый адрес, не указана фамилия заявителя) и передает уведомление вместе с обращением руководителю аппарата Думы на подпись.

В случае отсутствия руководителя аппарата Думы указанное уведомление гражданину подписывается руководителем Думы в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

33. Подписанное уведомление направляется в отдел организационного и документационного обеспечения для отправки гражданину.

34. Срок подготовки и отправки уведомления - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

35. При отсутствии в обращении фамилии гражданина, направившего обращение, или почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматриваются и списываются «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

36. Если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу, а новых доводов или обстоятельств в обращении не приводится, переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена.

Предложение о прекращении переписки в форме мотивированной справки готовит исполнитель. В случае принятия руководителем Думы решения о прекращении переписки, об этом уведомляется гражданин, его направивший в порядке, предусмотренном пунктом 32 настоящего Порядка.

37. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, подлежат направлению для рассмотрения по компетенции в соответствующий орган или должностному лицу.

38. По обращениям, указанным в пунктах 35, 37 настоящего Порядка, исполнитель готовит проекты сопроводительных писем в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение обращений, а также письменное уведомление гражданину с обоснованием направления на рассмотрение обращения по существу вопросов соответствующему адресату, и передает их вместе с обращением руководителю аппарата Думы на подпись.

Руководитель аппарата Думы в течение двух дней рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений гражданам и в случае отсутствия замечаний подписывает их. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений гражданам возвращаются исполнителю для их устранения.

В случае отсутствия руководителя аппарата Думы сопроводительные письма и уведомления гражданам подписываются руководителем Думы в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

39. Подписанные сопроводительные письма о перенаправлении обращения гражданина и уведомления гражданам в тот же день регистрируются сотрудником по работе с обращениями граждан и передаются для отправки соответствующим адресатам для рассмотрения и гражданину соответственно.

40. Срок подготовки и отправки сопроводительного письма о перенаправлении обращения гражданина и уведомления гражданина - в течение семи дней с даты регистрации обращения.

В электронную базу данных системы учета вносится информация, кому и когда направлено обращение.

41. В случае поступления в Думу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который может быть размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Думы, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Думы, на ко-

тором будет размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

42. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ярославской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

43. Поступившие в Думу копии обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, в Правительство Российской Федерации, в другие государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, не относящиеся к компетенции Думы и должностных лиц Думы, принимаются «к сведению», о чем сообщается гражданам с возвращением в случае необходимости приложенных к обращению материалов.

5. Рассмотрение обращений

44. По обращению, которое подлежит рассмотрению по существу, исполнитель оценивает суть поставленной проблемы, уточняет изложенные в обращении обстоятельства и формулирует предложения о возможных вариантах принятия решения по обращению:

- направить запрос в государственные органы, органы местного самоуправления, организации относительно доводов гражданина - для подготовки ответа по обращению;

- дать письменное разъяснение об установленном законодательством Российской Федерации порядке решения вопросов, поставленных в обращении;

- подтвердить ранее данный ответ и предупредить гражданина обращения о возможном прекращении с ним переписки, поскольку ответы по данным вопросам ранее неоднократно ему давались;

- подготовить справку о прекращении переписки и проект уведомления об этом гражданину, направившему обращение.

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

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

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. 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 Думы;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

При необходимости, обращение категории предложение может быть направлено в профильный комитет Думы для рассмотрения.

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

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

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

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

Исполнитель проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), 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 гражданину приносятся извинения, перечисляются меры, которые принимаются для

устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Думы, должностных лиц Думы, депутатов Думы.

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

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

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

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

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Думы, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

48. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

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

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

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации.

Срок, в течение которого органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностные лица обязаны предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения исполнителем, устанавливается частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

50. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный руководителем Думы, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

51. По результатам рассмотрения обращения исполнитель направляет копию ответа, данного гражданину, сотруднику по работе с обращениями граждан с указанием скорректированного (при необходимости) кода Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695, в нижней части копии ответа на оборотной стороне.

5. Направление ответа гражданину

52. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений письменные ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

53. Ответ на обращение подписывается руководителем Думы.

Ответ на обращение, рассматриваемое в комитете Думы, подписывается председателем комитета Думы или его заместителем.

54. Ответ на обращение, подписанный руководителем Думы или председателем комитета Думы (его заместителем), зарегистрированный сотрудником по работе с обращениями граждан, передается для отправки гражданину.

55. Ответ на коллективное обращение направляется, как правило, лицу, которое указано в тексте обращения, как представитель обращающейся сто-

роны. В случае, если в коллективном обращении указываются фамилии и адреса всех обратившихся граждан, ответ направляется всем обратившимся гражданам.

Ответ на обращение, поступившее в Думу в электронном виде с использованием Единого портала, направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале сотрудником Думы в соответствии с компетенцией, установленной распоряжением Председателя Ярославской областной Думы от 11.12.2024 № 24-о «О работе Ярославской областной Думы с обращениями граждан, направленными посредством федеральной государственной информационно-системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

56. Ответ на обращение гражданина или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке Думы.

57. 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 разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Думы.

6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

58. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль над соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник по работе с обращениями граждан.

59. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает руководитель Думы.

Основаниями для постановки на контроль обращений являются:

- содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;
- поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

60. Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления,

должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

61. Основаниями для снятия с контроля обращения являются:

- направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

- поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

- поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

62. При перенаправлении обращения с контролем на рассмотрение по компетенции копия обращения остается в Думе.

63. Информация о результатах рассмотрения взятого на контроль обращения направляется исполнителем по обращению на имя лица, взявшего обращение на контроль. К информации прилагается копия письменного ответа гражданину.

7. Оформление и хранение дела по обращению

64. Документы и переписка по рассмотренным обращениям граждан учитываются и хранятся в отделе организационного и документационного обеспечения организационного управления аппарата Думы.

65. Сотрудник по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента получения от исполнителя документов 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.

66. Поступившие на хранение документы формируются в папки согласно номенклатуре дел, утверждаемой распоряжением Председателя Думы.

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

67. Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается сотрудником по работе с обращениями граждан в течение пяти лет.

68. По истечении сроков хранения соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Думы уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

8. Проведение личного приема граждан

69. Председателем Думы проводит личный прием граждан ежемесячно по предварительной записи.

Запись на личный прием граждан к Председателю Думы осуществляется каждую третью среду месяца, предшествующего месяцу, в котором проводится личный прием граждан, с 10:00 до 12:00 сотрудником приемной Председателя Думы по телефону 8(4852) 40-13-57.

При осуществлении записи на личный прием сотрудник приемной Председателя Думы формирует список граждан, записанных на личный прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина, его места жительства, краткого содержания вопроса, контактного телефона. В случае отказа гражданина предоставить указанные сведения, ему отказывается в записи на личный прием.

В случае если число записавшихся на личный прием к Председателю Думы составляет 5 человек, запись прекращается. Гражданам, желающим попасть на личный прием к Председателю Думы и не успевшим записаться в текущем месяце, сотрудником (специалистом) приемной Председателя Думы разъясняется порядок записи в следующем месяце.

Информацию о месте и времени личного приема доводится до сведения граждан при записи на личный прием.

В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема записавшийся на личный прием уведомляется об этом сотрудником приемной Председателя Думы.

Председатель Думы осуществляет прием граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.

После окончания записи список граждан, записанных на личный прием, передается сотруднику по работе с обращениями граждан.

70. На граждан, записанных на личный прием, сотрудник по работе с обращениями граждан оформляет регистрационную карточку обращения на бумажном носителе. При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с регистрационной карточкой передается Председателю Думы.

В ходе личного приема сотрудник по работе с обращениями граждан регистрирует устное обращение гражданина и заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку.

71. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан (в этом случае, обращающаяся сторона сама определяет представителей, но не более трех, которые будут присутствовать на приеме).

В ходе личного приема Председателем Думы может вестись аудио- и видеозапись, о чем граждане должны быть своевременно уведомлены.

72. Председатель Думы выслушивает устное обращение, принимает письменное обращение (при наличии), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

73. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Подготовка письменного ответа на обращение, полученное на личном приёме

74. После завершения личного приема Председателем Думы сотрудник по работе с обращениями граждан организует рассылку обращений граждан в соответствии с резолюцией и поручением Председателя Думы.

При этом соответствующие сведения заносятся в регистрационную карточку и в базу данных системы учета «Личный прием».

Сопроводительные письма к поручениям оформляются сотрудником по работе с обращениями граждан, подписываются Председателем Думы.

75. Обращения, принятые на личном приеме, могут быть поставлены на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на сотрудника по работе с обращениями граждан.

76. Поручение, данное Председателем Думы после личного приема гражданина, исполняется в течение тридцати дней со дня проведения личного приема, если иной срок не установлен Председателем Думы.

Продление сроков исполнения поручений по рассмотрению обращения возможно только Председателем Думы, но на срок не более чем тридцать дней с уведомлением об этом гражданина.

77. Ответы гражданам направляются за подписью Председателя Думы. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приёме списываются в дело Председателем Думы.

IV. Рассмотрение запросов информации о деятельности Думы

78. Рассмотрение запросов информации о деятельности Думы осуществляется в Думе в порядке, установленном для рассмотрения обращений граждан в Думе.

79. Пользователь информацией имеет право обращаться в Думу с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

80. В запросе должны быть указаны почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности Думы. В запросе, составленном в письменной форме, указывается также наимено-

вание Думы, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица Думы.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Запросы, составленные на иностранном языке, Думой не рассматриваются.

81. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации сотрудником по работе с обращениями граждан в течение трех дней со дня его поступления в Думу.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

82. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока для ответа на запрос.

83. Если запрос не относится к деятельности Думы, в течение семи дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае, если Дума не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

84. Информация о деятельности Думы по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии со статьей 20 Федерального закона № 8-ФЗ содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

При запросе информации о деятельности Думы, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос возможно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

85. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации сотрудником по работе с обращениями граждан.

86. Требования, установленные к запросу в письменной форме и ответу на него применяются к запросу, поступившему в Думу в электронной форме, а также к ответу на такой запрос.

87. Информация о деятельности Думы в устной форме предоставляется гражданам также во время личного приема Председателем Думы либо по телефону сотрудником по работе с обращениями граждан в соответствии с пунктом 6 Положения об организации доступа к информации о деятельности Ярославской областной Думы, утвержденного Постановлением Ярославской областной Думы от 15.02.2019 № 27.

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

V. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

88. Должностные лица Думы, руководители структурных подразделений аппарата Думы 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.

89. Анализ поступающих в Думу обращений осуществляет сотрудник по работе с обращениями граждан.

Ежегодно до 10 февраля сотрудник по работе с обращениями граждан размещает на официальном сайте Думы информацию о работе с обращениями граждан, поступившими в Думу.

90. Сотрудник по работе с обращениями граждан ежемесячно представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

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