



## АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

от 04.05.2026 № 8-Н/17

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
в агентстве по делам юстиции  
Ярославской области  
и о признании утратившими  
силу отдельных приказов  
агентства по обеспечению  
деятельности мировых судей  
Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан  
в агентстве по делам юстиции Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы агентства по обеспечению  
деятельности мировых судей Ярославской области:

- от 27.09.2017 № 3-нп «Об утверждении Порядка работы с  
обращениями граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых  
судей Ярославской области»;

- от 17.12.2019 № 3-нп «О внесении изменений в приказ агентства по  
обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области от  
27.09.2017 № 3-нп»;

- от 02.03.2020 № 2-нп «О внесении изменений в приказ агентства по  
обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области от  
27.09.2017 № 3-нп»;

- от 14.04.2022 № 2-нп «О внесении изменений в приказ агентства по  
обеспечению деятельности мировых судей Ярославской области от  
27.09.2017 № 3-нп».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на руководителя  
агентства Чучкалова М.Г.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Руководитель агентства

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned between the text 'Руководитель агентства' and 'М.Г. Чучкалов'.

М.Г. Чучкалов

УТВЕРЖДЕН

приказом агентства

по делам юстиции

Ярославской области

от 04.05.2026 № 8-117

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в агентстве по делам юстиции**  
**Ярославской области**

I. Общие положения

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

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 государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области (далее – орган местного самоуправления) или к должностному лицу, в государственные и муниципальные организации и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, к их должностным лицам;

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в агентство;

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

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

- 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, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

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

- электронный документ – документированная информация, представленная в электронном виде, 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 электронном виде, которая присоединена к другой информации в электронном виде (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 или в электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

- сотрудник – лицо, уполномоченное должностным лицом на прием, регистрацию, учет, контроль сроков рассмотрения обращений (жалоб, заявлений), подготовку уведомлений о переадресации обращения;

- исполнитель – государственный гражданский служащий (иной сотрудник, должность которого не относится к должностям государственной гражданской службы) агентства, уполномоченный должностным лицом на рассмотрение обращения и осуществляющий подготовку проекта ответа по результатам рассмотрения обращения.

3. Рассмотрение обращений в агентстве осуществляется должностными лицами агентства. Должностными лицами агентства являются руководитель агентства, первый заместитель руководителя агентства и заместитель руководителя агентства.

4. Рассмотрение обращений в агентстве, 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»;
- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;
- Положением об агентстве по делам юстиции Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 05.12.2025 № 1278-п «Об утверждении Положения об агентстве по делам юстиции Ярославской области и о признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ярославской области»;
- Порядком.

5. Рассмотрение обращений в агентстве осуществляется бесплатно.

6. При рассмотрении обращений в агентстве не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление агентством обращения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## II. Требования к порядку рассмотрения обращений

### 1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в агентство следующими способами:

- посредством фельдъегерской и курьерской связи;

- посредством интернет-приемной на официальном сайте агентства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://portal.yarregion.ru/depts-aodms/elektronnye-obrashcheniya>- (далее – сайт агентства);

- посредством Единого портала, иной информационной системы агентства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

- почтовым отправлением.

Адрес для направления обращений: Тверицкая наб., д. 14, г. Ярославль, 150007.

Обращения могут быть доставлены лично заявителями или их представителями.

Обращения граждан, в том числе юридических лиц, могут поступить в агентство от 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.

1.2. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование агентства, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного 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 агентство или должностному лицу агентства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении в форме электронного документа заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе агентства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы в электронном виде.

Заявители также могут обратиться в агентство в устной форме.

1.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право лично обратиться в агентство за получением информации о рассмотрении его

обращения с учетом режима работы агентства. Указанная информация также может быть запрошена по телефону для справок 8 (4852) 74 23 79 и посредством информационных систем общего пользования.

1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник агентства уточняет фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес места его жительства, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, и подробно, в вежливой и корректной форме информирует 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 самостоятельно ответить на поставленные вопросы сотрудник агентства, принявший звонок, сообщает обратившемуся заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5. На информационном стенде в здании агентства и на сайте агентства размещается следующая информация:

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

## 2. Требования к местам приема заявителей

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

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

Места приема оборудуются:

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

2.2. Места приема оборудуются средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп населения. На входе в помещения и выходе из них располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди с целью получения информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). Количество мест для

ожидания определяется исходя из возможностей размещения в агентстве заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

2.5. Прием граждан должностными лицами осуществляется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

2.6. Место личного приема граждан оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации (при наличии возможности), о чем делается соответствующее уведомление.

### III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

#### 1. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

1.1. Письменное обращение, поступившее в агентство, должностным лицам агентства, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в агентство.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в агентстве и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом агентства.

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 Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию агентства или должностного лица агентства, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

## 2. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа, уведомления о переадресации обращения или уведомления о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема.

## 3. Прием и регистрация письменных обращений

3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения являются поступление обращения в агентство и регистрация обращения в агентстве.

3.2. Обработка обращения, включающая чтение, определение тематики обращения с использованием Типового общероссийского тематического классификатора, формирование дела по рассмотрению обращений и электронной базы данных обращений с присвоением обращению регистрационного номера, проверку истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений заявителя, осуществляется в течение 3 дней с даты поступления обращения в агентство сотрудником агентства.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник агентства отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- которые содержат нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц агентства, а также членов их семей;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть обращения;
- которые направлены заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

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

- в которых не указаны фамилия направившего обращение гражданина, или его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации уведомления, или его электронный адрес (если обращение поступило в форме электронного документа посредством Единого портала, иной информационной системы агентства либо интернет-приемной на сайте агентства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан);

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

При обработке обращения в РКД вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные о заявителе: фамилия и инициалы имени и отчества (последнее – при наличии) физического лица, наименование юридического лица;
- адрес заявителя (почтовый адрес или адрес электронной почты);
- 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 (при наличии).

Сотрудник агентства регистрирует обращения в ЕСЭД с проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в агентство посредством интернет-приемной на сайте агентства или Единого портала, иной информационной системы агентства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также системы межведомственного электронного документооборота, распечатываются сотрудником агентства, который проставляет на обращении штамп с регистрационным номером и датой регистрации, заполняет РКД в ЕСЭД (за исключением обращений, поступивших посредством Единого портала или иной информационной системы агентства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан). После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД.

Обращения, поступившие посредством Единого портала или иной информационной системы агентства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются на Едином портале или в иной информационной системе агентства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

3.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, исполнитель готовит проект ответа заявителю на бланке агентства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, не указана фамилия заявителя). Проект ответа (на бумажном носителе и в форме электронного документа) вместе с обращением направляется должностному лицу для подписания. В случае отсутствия замечаний должностное лицо подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в ЕСЭД. Подписанный ответ передается специалисту отдела организационно-правового и материально-технического обеспечения агентства для отправки заявителю. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Письменное обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, письменное обращение без изложения сути заявления, предложения, жалобы не подлежат рассмотрению.

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

#### 4. Направление письменных обращений для рассмотрения по компетенции

4.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц агентства, в день регистрации направляются посредством ЕСЭД должностному лицу агентства для организации рассмотрения обращения по компетенции.

4.2. Проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы (на бумажном носителе) после регистрации обращений направляются должностному лицу агентства для подписания. Должностное лицо агентства рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы и подписывает их в случае отсутствия замечаний. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы возвращаются сотруднику агентства, осуществившему регистрацию обращений, для устранения

замечаний и последующего направления должностному лицу агентства для подписания.

При направлении обращений на рассмотрение в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иному должностному лицу отсканированный текст обращения с сопроводительным письмом направляется посредством ЕСЭД с резолюцией в соответствии с компетенцией указанных органов и должностных лиц.

В случае поступления обращения с указанием только адреса электронной почты уведомление о переадресации обращения направляется заявителю в форме электронного документа с официального адреса электронной почты агентства. Подписанные уведомления о переадресации обращений или уведомления о возврате жалобы направляются заявителям в порядке, предусмотренном пунктом 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Порядка.

Срок подготовки и направления на рассмотрение в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иному должностному лицу уведомления, обращения, подготовки и направления уведомления о переадресации обращения – 7 дней со дня регистрации обращения.

## 5. Рассмотрение письменных обращений

5.1. Зарегистрированные обращения с резолюцией поступают для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов исполнителям.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, в отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

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

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, 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 критике 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 не соответствуют действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, как положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения от 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 и других документов, 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 указываются сроки их реализации.

Если заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, для определения обоснованности просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц исполнитель:

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

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

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (с указанием сроков и ответственных лиц), 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.

5.5. 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 должностного лица агентства жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

5.6. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему 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 агентства 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 агентство или одному тому же должностному лицу агентства.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении должностным лицом агентства.

5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией должностного лица агентства подготавливается уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается должностным лицом агентства, принявшим такое решение, и направляется заявителю.

5.8. В процессе рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию, в том числе в электронной форме, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

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

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос, содержащийся в обращении, для разрешения которого необходима информация;

- вид и форму запрашиваемой информации, содержание запроса.

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

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

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному запросу агентства или должностного лица агентства, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. В случае необходимости получения дополнительной информации от гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

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

5.11. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица агентства, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

При принятии должностным лицом агентства решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

5.12. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом агентства, осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми

соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

5.13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, факсу или электронной почте) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

## 6. Направление ответа или уведомления заявителю

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

Ответ на обращение (уведомление) в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке агентства и подписывается должностным лицом агентства.

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. Дополнительно, при соответствующей просьбе заявителя, ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес заявителя, также указанный в обращении.

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

Кроме того, ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона

от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 7. Оформление и хранение текущего архива обращений

7.1. Сотрудник агентства в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов в ЕСЭД формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, копии сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы и иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

7.2. Сотрудник агентства, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет в ЕСЭД материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ) и завершает оформление дела по рассмотрению обращения (в ЕСЭД и на бумажном носителе).

Дела по рассмотрению обращений формируются сотрудником агентства в соответствии с номенклатурой дел агентства и располагаются в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается сотрудником агентства. Дела по рассмотренным обращениям хранятся в архиве агентства в течение 5 лет. РКД в электронном виде хранятся в базе данных ЕСЭД в течение 5 лет.

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

## 8. Порядок записи граждан на личный прием

8.1. Основанием для начала рассмотрения обращения в рамках личного приема является обращение гражданина в агентство для записи на личный прием в соответствии с графиком приема граждан. Запись граждан на личный прием осуществляется с 9:00 до 12:00 и с 13:30 до 16:30 по телефону (4852) 74 23 79 или лично (кроме выходных и праздничных дней).

Должностные лица агентства осуществляют личный прием по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

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

Продолжительность личного приема одного гражданина – не более 15 минут.

8.2. Запись на личный прием к руководителю агентства осуществляется сотрудником агентства после предварительного собеседования с гражданами, заявившимися на запись.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей, обратившихся на прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации, контактного телефона, электронной почты, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обращается к должностному лицу агентства в день записи на личный прием. В регистрационную карточку первичного учета заявителей, обратившихся на прием, заносятся данные из документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на прием.

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

Гражданину, записавшемуся на личный прием, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

8.3. В случае переноса дня личного приема, изменения времени, места или формата проведения личного приема гражданин, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником агентства.

## 9. Проведение личного приема

9.1. Для допуска на личный прием гражданину необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

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

9.3. В ходе личного приема должностное лицо принимает обращение (в том числе в устной форме), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до 3 лет;
- граждане старше 70 лет.

9.4. В случае если изложенные в поступившем обращении (в том числе в устной форме) факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в РКД по итогам личного приема.

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

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

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

9.8. В ходе личного приема должностное лицо может отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или было принято решение о прекращении с ним по данному вопросу переписки, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

## 10. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на устное обращение

10.1. После завершения личного приема сотрудник агентства регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема, и заносит все необходимые сведения в РКД в ЕСЭД.

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

По итогам личного приема должностное лицо:

- определяет механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;

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

- определяет лиц, ответственных за рассмотрение обращения.

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

В случае если по итогам личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, дает поручение исполнителю рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение

передается исполнителю под подпись в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица, проводившего личный прием.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, дает поручение другим государственным органам, органам местного самоуправления, иному должностному лицу направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю, исполнитель готовит проект запроса на бланке агентства, который подписывает должностное лицо. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются сотруднику агентства для рассылки.

10.2. Обращения, принятые в ходе личного приема, ставятся на контроль. Контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на сотрудника агентства.

10.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, исполнитель готовит письменный ответ заявителю.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями пункта 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Порядка.

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

11.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление должностному лицу агентства или лицу, его замещающему, ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом. Оригинал ответа заявителю направляется сотрудником агентства в день подписания ответа должностным лицом агентства, проводившим личный прием.

Оригинал ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется исполнителем сотруднику агентства в течение 3 дней со дня подписания ответа должностным лицом агентства, проводившим личный прием.

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

Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю.

В случае возврата материалов по обращению исполнитель в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу агентства, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры по их устранению.

11.3. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших в ходе личного приема, обеспечивается должностным лицом в текущем архиве обращений граждан агентства в течение 5 лет. По истечении сроков хранения отделом в текущем архиве обращений граждан агентства соответствующие обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии агентства уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

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

1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется сотрудником агентства.

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

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

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

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