

АДМИНИСТРАЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ от 8 августа 2008 г. N 469-ра

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Костромской области.
2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации Костромской области при организации рассмотрения обращений граждан руководствоваться настоящим Порядком.
3. Рекомендовать главам муниципальных образований Костромской области привести в соответствие с настоящим Порядком муниципальные правовые акты, касающиеся порядка рассмотрения обращений граждан в соответствующих муниципальных образованиях Костромской области.
4. Признать утратившим силу распоряжение администрации Костромской области от 20 ноября 2006 года N 446-ра "О порядке работы с обращениями граждан в администрации Костромской области".
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя губернатора Костромской области Сахарова В.И.

Губернатор
Костромской области
И.СЛЮНЯЕВ

Приложение
Утвержден
распоряжением
администрации
Костромской области
от 8 августа 2008 г. N 469-ра

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в администрации Костромской области

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Костромской области (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") и определяет порядок взаимодействия структурных подразделений и должностных лиц администрации Костромской области, организацию внутреннего документооборота при рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя губернатора Костромской области и в администрацию Костромской области.
2. Работа по рассмотрению обращений граждан и организация проведения личного приема граждан губернатором Костромской области, заместителями губернатора Костромской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями

Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными нормативными правовыми актами Костромской области, а также настоящим Порядком.

3. В администрации Костромской области рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции губернатора Костромской области и администрации Костромской области.

Глава 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4. Письменные обращения граждан, поступившие по почте, вскрываются в отделе корреспонденции и документооборота администрации Костромской области и передаются в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (далее - Отдел).

5. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются в Отделе. Работники Отдела проверяют наличие приложений, уточняют в случае неразборчивого написания фамилию, имя, отчество, адрес.

6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Обращения граждан, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семьи, не рассматриваются.

9. Письменные обращения граждан, текст которых не поддается прочтению, не рассматриваются, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10. Письменное обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, может быть признано бесосновательным, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

12. Не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения и ответа обращения граждан в случаях, определенных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

13. Анонимные письма, то есть письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося или обратившихся, рассмотрению не подлежат, а списываются в папку "Дело". Если анонимные письма содержат конкретную и важную информацию, они могут быть направлены для ознакомления тем должностным лицам и исполнительным органам государственной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них.

14. Поступившие в администрацию Костромской области письма регистрируются в Отделе в день их поступления или на следующий день, если они поступили после 16.00

часов. При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп отдела по работе с обращениями граждан администрации области, куда вписываются входящий номер и дата регистрации письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

15. Регистрация писем граждан производится в автоматизированном режиме в базе данных "Обращения" с последующей распечаткой регистрационно-контрольной карточки (приложение N 1). Регистрационно-контрольная карточка содержит:

- 1) фамилию, имя, отчество (полностью) обратившихся граждан;
- 2) домашний адрес с указанием номера телефона при его наличии;
- 3) вид корреспонденции (письмо, телеграмма, факс, сеть Интернет);
- 4) тип обращения (предложение, заявление, жалоба, ходатайство);
- 5) отметку о событии ("Выездной прием", "Прямая линия") и индекс сопроводительного письма, если обращение переслано;
- 6) краткую аннотацию поставленных в письме вопросов, которая обосновывает адресность направления письма на рассмотрение.

16. На обращение, поставленное на контроль в федеральных органах государственной власти, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Контроль".

17. При поступлении повторных обращений в регистрационно-контрольной карточке в обязательном порядке на них ставится отметка "Повторно" и подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, ходатайства, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин (заявитель) не согласен с принятым по его обращению решением.

18. При оформлении регистрационно-контрольной карточки на обращения граждан, поступившие от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Костромской областной Думы, напечатанные на бланке и имеющие подпись депутата, первыми пишутся фамилии и инициалы депутата, а затем фамилия и инициалы заявителя с указанием его адреса.

19. Служебные письма, то есть документы на официальном бланке или имеющие штамп предприятия (организация, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, подлежат регистрации в Отделе в случае, если содержат просьбу о решении тех или иных вопросов конкретных граждан. В данном случае в регистрационно-контрольной карточке указываются две фамилии - руководителя и гражданина, по поводу которого обращаются.

20. При регистрации коллективных обращений в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две-три фамилии заявителей, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

21. Обращения граждан, поступившие в администрацию Костромской области по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Отдел не ведет переписку с гражданами по электронной почте.

22. Обращения, поступившие на официальный форум администрации Костромской области, регистрируются пресс-службой губернатора Костромской области и направляются губернатору Костромской области ежедневно в порядке их поступления. Губернатор Костромской области дает соответствующие поручения по каждому обращению, которые пресс-службой губернатора области направляются руководителям структурных подразделений аппарата администрации области, руководителям исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления.

23. Исполнитель, которому поручена подготовка ответа на обращение граждан на форуме, в течение двух дней готовит текст ответа (не более двух вариантов), согласовывает его с

заместителем губернатора Костромской области, координирующим соответствующие сферы деятельности, или руководителем исполнительного органа государственной власти Костромской области, или руководителем органа местного самоуправления и вместе с оригиналом обращения направляет губернатору Костромской области на согласование. После согласования текста ответа губернатором Костромской области пресс-служба губернатора области размещает ответ на форуме администрации области и снимает исполненное обращение с контроля.

Глава 3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА РАССМОТРЕНИЕ

24. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение губернатору Костромской области и, согласно распределению обязанностей, заместителям губернатора Костромской области, а письма, не требующие доклада руководству, - начальнику Отдела. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

Не разрешается передавать письма граждан из одного структурного подразделения аппарата администрации области в другое, минуя Отдел.

25. Губернатор Костромской области, заместители губернатора Костромской области по каждому письменному обращению граждан дают в течение 3 дней соответствующие поручения исполнителям. Контроль за прохождением писем, выполнением поручений губернатора Костромской области и заместителей губернатора Костромской области в исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления осуществляют их помощники.

Указание об исполнении писем граждан, как правило, дается в форме резолюции. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и, в необходимых случаях, сроки исполнения.

26. В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, то контроль сроков рассмотрения, обобщение материалов и подготовку ответа осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до конца срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Если после рассмотрения и подготовки ответа ответственным исполнителем, губернатором Костромской области или заместителями губернатора Костромской области дано поручение для дополнительной проработки вопроса новому исполнителю, то новый исполнитель становится ответственным исполнителем и ему через отдел по работе с обращениями граждан передаются все материалы для подготовки окончательного ответа заявителю.

27. В случае если в резолюции указан один исполнитель, а в обращении содержится несколько вопросов, в том числе и не входящих в компетенцию исполнителя, то исполнитель должен затребовать информацию от исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации области, органов местного самоуправления Костромской области, в компетенцию которых входят эти вопросы, для подготовки окончательного ответа заявителю.

28. Обращения должны направляться на исполнение в соответствующие структурные подразделения аппарата администрации Костромской области и исполнительные органы государственной власти Костромской области не позднее, чем в семидневный срок со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан администрации Костромской области.

Направленные в исполнительные органы государственной власти Костромской области, структурные подразделения администрации Костромской области обращения граждан регистрируются и передаются исполнителям для рассмотрения обращений по существу, принятия необходимых мер и подготовки ответа.

29. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

30. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения лицу, ответственному за делопроизводство или работу с обращениями граждан в структурном подразделении аппарата администрации Костромской области и исполнительных органах государственной власти Костромской области.

31. На обращения, направленные на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Костромской области, структурные подразделения аппарата администрации Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или иные организации по принадлежности, Отдел направляет заявителям уведомления о том, куда направлено на рассмотрение их обращение и откуда они получают ответ. Один экземпляр ответа заявителю представляется в администрацию Костромской области.

32. Весь ход рассмотрения письма с записью поручений руководства заносится в базу данных "Обращения".

33. Письма с резолюциями губернатора Костромской области и заместителей губернатора Костромской области под роспись передаются в отдел корреспонденции и документооборота администрации Костромской области для отправки исполнителям по почте.

34. На письмах с резолюцией: "Информировать губернатора области" ставится штамп: "Подлежит возврату".

35. Не возвращаются в Отдел письма с резолюциями: "Для сведения", "Направляется по принадлежности".

36. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

37. Письма, поступившие в Отдел из Общественной приемной губернатора Костромской области, регистрируются и рассматриваются в установленном порядке как обычные обращения.

38. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

39. На письма, не являющиеся предложениями, заявлениями, жалобами или ходатайствами (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

40. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

Глава 4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА

41. Письменное обращение, поступившее из администрации Костромской области в исполнительный орган государственной власти Костромской области, орган местного самоуправления муниципального образования Костромской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня

регистрации письменного обращения (если в резолюции не указан другой срок исполнения), а не требующие дополнительной проверки и изучения рассматриваются исполнителем в срок до 15 дней.

Письменные запросы исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

42. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней. Гражданин уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием срока окончательного решения вопроса.

Срок исполнения документа может быть продлен на основании служебной записки исполнителя должностным лицом, давшим поручение. Служебная записка представляется не позднее, чем за 5 дней до срока исполнения документа. Служебная записка на имя губернатора Костромской области визируется первыми заместителями губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области.

43. Ответы гражданам на их обращения направляются за подписью губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области или, по их поручению, руководителей исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации Костромской области. В случае если ответ на обращение гражданину направляется за подписью руководителей исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации Костромской области, то проект ответа направляется через Отдел на согласование с заместителями губернатора Костромской области. После согласования ответы на обращения граждан, подписанные руководителями исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений аппарата администрации Костромской области, направляются заявителям и в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 8.00 до 15.00.

44. Ответ на обращение гражданина оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромской области.

45. Исполненным считается обращение, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

46. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

47. Снять документы с контроля могут: должностное лицо, давшее контрольное поручение по письму, заместитель губернатора Костромской области, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Костромской области, начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации Костромской области.

48. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае если копия правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

49. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным п. 46 настоящего Порядка, возвращаются Отделом исполнителям для доработки.

50. При утрате исполнителем письма назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель губернатора Костромской области, курирующий Отдел.

51. Данные о списании рассмотренного документа в папку "Дело", оформленного в соответствии с приложением N 3, заносятся в базу данных "Обращения" с проставлением даты закрытия письма, результатом рассмотрения.

52. Обращения граждан хранятся в Отделе в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии администрации Костромской области, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение, утверждаемый заместителем губернатора Костромской области, ответственным за работу с обращениями граждан в администрации области.

Глава 5. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

53. Контрольными функциями по исполнению обращений граждан наделен отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области. На контроле в Отделе находятся все зарегистрированные обращения граждан.

54. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, выявления принимавшихся ранее мер по повторным обращениям.

55. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим в администрацию Костромской области из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе.

56. На регистрационно-контрольных карточках поставленных на особый контроль обращений ставится пометка "Контроль".

57. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью выходных форм, заложенных в компьютерной программе.

58. Один раз в месяц Отдел направляет исполнителям напоминания о необходимости ускорить подготовку ответов на те обращения, срок рассмотрения которых истек.

Глава 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

59. Личный прием граждан в администрации Костромской области проводят: губернатор Костромской области, заместители губернатора Костромской области, начальник Отдела и специалисты Отдела.

60. Личный прием граждан осуществляется губернатором Костромской области и заместителями губернатора Костромской области в соответствии с графиком личного приема граждан в помещении Отдела по адресу: город Кострома, улица Дзержинского, дом 116.

Подготовка проекта графика личного приема граждан осуществляется Отделом. График личного приема граждан ежеквартально утверждается губернатором Костромской области.

61. Запись граждан на личный прием к губернатору Костромской области и заместителям губернатора Костромской области осуществляется в Отделе в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина, распределения обязанностей заместителей губернатора Костромской области и подведомственности разрешения поставленных вопросов с 8.00 до 16.00 ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

62. Запись граждан на прием к губернатору Костромской области осуществляется, как правило, в случае неразрешения поставленных вопросов в исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, куда ранее обращались заявители, а

также в ряде исключительных ситуаций (срочное оказание материальной помощи, оплата лечения и т.д.).

63. Повторная запись на прием к губернатору Костромской области по одному и тому же вопросу, как правило, не производится.

64. Работник Отдела вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада губернатору Костромской области и заместителям губернатора Костромской области на личном приеме гражданина.

65. На каждый прием записывается не более 10 человек, но по согласованию с губернатором Костромской области количество принимаемых может быть увеличено.

66. На обращение, полученное во время проведения личного приема, заводится регистрационно-контрольная карточка (приложение N 4) с кратким содержанием обращения.

За день до личного приема регистрационно-контрольные карточки и имеющаяся переписка передаются в секретариат губернатора Костромской области и помощникам заместителей губернатора Костромской области.

Помощники губернатора Костромской области и заместителей губернатора Костромской области совместно со специалистами Отдела контролируют исполнение поручений по обращениям, полученным во время проведения личного приема граждан.

67. Специалисты Отдела обязаны разъяснять гражданам порядок личного приема губернатором Костромской области и заместителями губернатора Костромской области.

На личном приеме, проводимом губернатором Костромской области и заместителями губернатора Костромской области, присутствует начальник Отдела, а при его отсутствии - заместитель начальника Отдела. Во время приема губернатором Костромской области и заместителями губернатора Костромской области в целях оперативного решения вопросов, поставленных в обращениях граждан, руководителям исполнительных органов государственной власти области рекомендуется находиться на рабочих местах.

68. По итогам проведения личного приема регистрационно-контрольные карточки с резолюциями передаются на рассмотрение исполнителям через Отдел. Исполнители обязаны в месячный срок, исключая обращения, где указаны другие сроки, представить информацию о выполнении поручения по обращениям граждан, полученным во время проведения личного приема губернатором Костромской области и заместителями губернатора Костромской области в Отдел.

69. На приеме граждан должна поддерживаться доброжелательная и деловая атмосфера.

70. График личного приема граждан губернатором Костромской области, заместителями губернатора Костромской области регулярно публикуется в средствах массовой информации, направляется в органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области и размещается на информационном стенде Отдела.

Глава 7. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

71. Все работники структурных подразделений аппарата администрации области, исполнительных органов государственной власти Костромской области несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Глава 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

72. Никто не вправе лишать или ограничивать право граждан обратиться с предложениями, заявлениями, жалобами и ходатайствами.

73. Заявитель вправе:

- 1) ознакомиться с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральными законами и законами Костромской области ограничений на доступ к информации, содержащейся в этих документах и материалах, предоставлять дополнительные материалы или ходатайства об их истребовании;
- 2) на письменное обращение получать письменный мотивированный ответ;
- 3) знакомиться с материалами проверки фактов, изложенных в его обращении;
- 4) требовать возмещения ущерба, причиненного в результате неправомерных действий (решений) исполнительных органов государственной власти области, их должностных лиц, а также привлечения виновных лиц к ответственности в связи с нарушением его прав, принятием незаконных решений в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

74. Заявитель, не согласный с решением, принятым по его обращению, имеет право обжаловать это решение в вышестоящий орган или вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

75. Расходы, понесенные администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области в связи с проверкой обращений, содержащих заведомо ложные сведения, могут быть взысканы с заявителя по решению суда.

76. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы в соответствии с приложением N 2, а также о сроках исполнения и качестве рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Костромской области, структурных подразделениях аппарата администрации Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области и предоставляет их губернатору Костромской области, заместителю губернатора области, ответственному за работу с обращениями граждан в администрации Костромской области.