

**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от *06.02.2024* № *8-Н*  
г. Ярославль

Об утверждении  
Порядка рассмотрения  
обращений граждан  
в министерстве регионального  
развития Ярославской области  
и признании утратившими  
силу приказов департамента  
региональной политики  
и взаимодействия с органами  
местного самоуправления  
Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и осуществления приема граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве регионального развития Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы департамента региональной политики и взаимодействия с органами местного самоуправления Ярославской области:

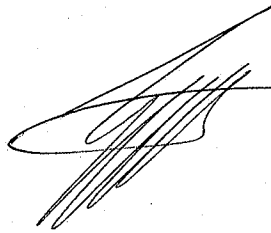
- от 21.05.2019 № 8н «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной политики и взаимодействия с органами местного самоуправления Ярославской области»;

- от 29.06.2021 № 3н «О внесении изменений в приказ департамента региональной политики и взаимодействия с органами местного самоуправления Ярославской области от 21.05.2019 № 8н».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра регионального развития Ярославской области Богомолова В.С.

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

Министр регионального  
развития Ярославской области



Е.Ю. Чуркин

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства  
регионального развития  
Ярославской области  
от 06.02.2024 № 8-Н

## **ПОРЯДОК** **рассмотрения обращений граждан в министерстве** **регионального развития Ярославской области**

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве регионального развития Ярославской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия структурных подразделений и должностных лиц министерства регионального развития Ярославской области (далее – министерство), а также порядок взаимодействия министерства с гражданами при рассмотрении их обращений.

1.2. Граждане имеют право обращаться в министерство лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

1.3. Министерство рассматривает обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица министерства, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

1.5. Письменные обращения могут быть направлены в министерство следующими способами:

- почтовым отправлением по адресу: Советская пл., д. 3, г. Ярославль, 150000;

- в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте министерства

на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.yarregion.ru/depts/drp/default.aspx> (далее – сайт министерства);

- в форме электронного документа на адрес электронной почты министерства: [mrr@yarregion.ru](mailto:mrr@yarregion.ru);

- с помощью факсимильной связи;

- доставлены заявителем или его представителем;

- посредством фельдъегерской и курьерской связи.

1.6. График работы и контактные телефоны министерства.

Телефон для справок/ факс: 8 (4852) 78 62 03.

График работы министерства:

понедельник – четверг: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 17.30;

пятница: с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 16.30.

1.7. Требования к обращению в письменной форме.

1.7.1. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица министерства, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.7.2. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.8. Положения Порядка распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

## 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется следующими способами:

- с использованием телефонной связи;

- через сайт министерства;

- посредством устного информирования;

- посредством письменного информирования.

2.2. Гражданин с учетом графика (режима) работы министерства с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, по телефону, через сайт министерства.

Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан;
- о местах и графиках личного приема должностными лицами министерства для рассмотрения устных обращений.

При невозможности сотрудника министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому сотруднику министерства или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо министерства, осуществляющее устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, не вправе осуществлять консультирование граждан, прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.3. Индивидуальное письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом министерства путем направления ответов почтовым отправлением, а также посредством электронной почты.

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом министерства путем направления ответов почтовым отправлением, а также посредством электронной почты в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

### 3. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

3.1. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней с момента поступления обращения в министерство.

3.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в министерстве.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами министерства либо уполномоченными лицами не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении сроков рассмотрения обращений.

3.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих предложения и сообщения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

#### 4. Порядок обработки, регистрации и рассмотрения обращения

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в министерство или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенциями.

4.2. Все поступившие письменные обращения граждан, в том числе анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) не позднее 3 дней с момента поступления письменных обращений в министерство.

4.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником министерства, осуществляющим прием служебной корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для получения справочной информации по обращениям граждан.

4.4. На обращении, поданном в письменной форме, проставляется штамп министерства с указанием даты регистрации обращения.

4.5. Если обращение в письменной форме подписано двумя и более заявителями, регистрируются данные о первых двух заявителях, в том числе данные заявителя, в адрес которого необходимо направить ответ. Общее количество заявителей указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Также коллективными являются обращения, поступившие от коллектива организации, резолюции собраний и митингов.

4.6. Сотрудник министерства, ответственный за прием документов, осуществляет обработку письменных обращений, в том числе:

- отмечает тип доставки, указывает адрес отправителя письма (если оно было переадресовано), указывает дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (отправленные не по адресу) письма;

- вскрывает конверт, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;

- в случае отсутствия текста письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес министерства нет» с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами, подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось

письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. При получении письма с ценными бумагами в адрес заявителя либо направляется заказное письмо с предложением явиться в министерство за ценными бумагами, либо отправляются ценным письмом ценные бумаги. Указанные акты хранятся в отделе правового, финансового и общего обеспечения министерства и приобщаются к поступившему обращению. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и указанным адресатом, данный конверт используется для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращения, определяет их тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращения на неоднократность, при необходимости – сравнивает с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Неоднократным считается обращение, поступившее в министерство от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в министерство обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения обращения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- вносит сведения в ЕСЭД.

4.7. Сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, осуществляет предварительное рассмотрение письменных обращений, отбирает из них те, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства, а также членов его семьи;

- обращения, текст которых не поддается прочтению;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам (неоднократные обращения);

- обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

4.8. По каждому письменному обращению готовится проект резолюции министра регионального развития Ярославской области (далее – министр) либо лица, его замещающего, о рассмотрении обращения.

4.9. Обращения передаются министру для рассмотрения их на предмет направления должностным лицам министерства, в государственные органы или

должностным лицам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

4.10. Сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, передает обращения вместе с резолюцией министра должностным лицам министерства в соответствии с их компетенцией.

4.11. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.7 данного раздела Порядка.

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в министерстве направляется в управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области и Губернатору Ярославской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.7 данного раздела Порядка.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица министерства жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в суде в установленном порядке.

4.12. Если в 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. Одновременно с направлением обращения информация, содержащаяся в нем, передается в указанный орган по телефону, посредством факсимильной связи или электронной почты.

4.13. После регистрации обращение поступает на рассмотрение уполномоченному должностному лицу министерства.

4.14. Должностное лицо министерства определяет:

- относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;



- относится ли решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований области или должностных лиц;

- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, существует ли необходимость дополнения и корректировки резолюции и поручений;

- обоснована ли постановка рассмотрения обращения на контроль.

4.15. В случае несогласия должностного лица с отнесением обращения к его компетенции данный вопрос решается с министром либо с лицом, его замещающим. Если принято решение о переадресации обращения, должностное лицо передает обращение сотруднику министерства, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для передачи обращения в соответствующее структурное подразделение министерства и внесения изменений в ЕСЭД.

4.16. Должностное лицо министерства по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

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

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

4.17. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются остальным исполнителям поручения.

4.18. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в государственные органы либо должностным лицам) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Ответственный исполнитель определяет срок и порядок подготовки ответа на обращение, осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми исполнителями, соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при получении материалов от исполнителей.

4.19. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу ответственный исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Запрос должен содержать:

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;

- обозначенную в обращении проблему, для разрешения которой необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос согласуется с должностным лицом министерства, передавшим обращение исполнителю, подписывается министром либо лицом, его замещающим, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

В случае отказа гражданина от личной беседы (или 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 рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

4.21. При рассмотрении письменного обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица министерства, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место проведения исследования.

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

4.22. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.23. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. В течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину направляется уведомление о принятии указанного решения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.24. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области

или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.25. 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, направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.26. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министерство вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направить гражданину, направившему обращение, уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

4.27. В случае если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное лицо министерства либо уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

4.28. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте министерства в соответствии с федеральным законодательством, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.29. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с уведомлением о порядке обжалования данного судебного акта.

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

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если проблема, изложенная в обращении, не может быть решена, необходимо указать, по каким причинам проблема не может быть решена;
- в ответе должны быть указаны следующие сведения: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) адресата, дата отправки ответа,

регистрационный номер обращения, присвоенный министерством, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Текст ответа составляется в официально-деловом стиле. Не допускается использование буквенных аббревиатур, а также ссылок на статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов. Если в письме не содержится просьба об их возврате, подлинники документов остаются в деле по рассмотрению обращения.

Ответ на обращение подписывается министром либо иным уполномоченным должностным лицом.

4.31. Подлинники обращений граждан возвращаются в Правительство области, иные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.32. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, поставленного в обращении.

4.33. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются сотруднику министерства, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для регистрации ответа и направления заявителю.

4.34. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

4.35. По желанию гражданина ответ на обращение вручается ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

4.36. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство 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 федерального законодательства на сайте министерства.

## 5. Оформление и хранение дел по обращениям

5.1. Итоговое оформление дела по рассмотрению обращения осуществляет сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией. Он формирует дело по рассмотрению обращения, в материалы которого подшивается в хронологической последовательности сначала оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина, в том числе ответ на обращение гражданина.

5.2. Сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, вносит в ЕСЭД информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела по рассмотрению обращения и помещает его на хранение. Дела по обращениям формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел министерства.

5.3. Хранение дел по рассмотрению обращения обеспечивается отделом по взаимодействию с органами местного самоуправления министерства в архиве министерства в течение 5 лет.

Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

5.4. По истечении сроков хранения в архиве министерства дела по обращениям в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства либо уничтожаются, либо передаются на хранение в Государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

## 6. Условия и сроки личного приема граждан

6.1. Прием граждан министром, его заместителями проводится согласно утвержденному графику. График личного приема граждан размещается на сайте министерства и на информационном стенде в помещениях министерства.

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

6.2. Предварительная запись граждан на личный прием производится сотрудником министерства, ответственным за организацию работы приемной министерства.

Запись граждан на личный прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни – с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

6.3. Запись на повторный прием осуществляется с момента получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи

на повторный прием определяется исходя из ответа на предыдущее обращение по вопросу, поставленному в обращении.

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

6.5. В ходе личного приема гражданин может сделать обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение по вопросу органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании приема должностное лицо министерства доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6.9. Должностные лица министерства, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов привлекают к их рассмотрению сотрудников соответствующих комитетов, отделов министерства или получают у них консультации.

6.10. Материалы, полученные в ходе личного приема граждан, хранятся в архиве министерства в течение 5 лет.

6.11. По истечении сроков хранения в архиве министерства дела по обращениям в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства либо уничтожаются, либо передаются на хранение в государственное казенное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

## 7. Постановка обращений граждан на контроль

7.1. На 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 министерства, должностных лиц министерства.

7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Федерального Собрания Российской Федерации,

от Губернатора области, аппарата Правительства области, депутатов Ярославской областной Думы, правоохранительных органов.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает министр или уполномоченные лица.

7.4. В случае если в ответе, полученном из государственного органа, должностного лица, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством подготовки ответов заявителям осуществляют руководители структурных подразделений министерства, в которые передано на рассмотрение обращение гражданина. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.7. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

7.8. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

7.9. Снятие с контроля обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан осуществляется министром.

7.10. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.11. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.