



**МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 06.06.2024 № 54
г. Ярославль

Об утверждении
Порядка рассмотрения
обращений граждан
и признании утратившим силу
приказа департамента
жилищно-коммунального хозяйства,
энергетики и регулирования
тарифов Ярославской области
от 17.07.2019 № 269

**МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области.
2. Признать утратившим силу приказ департамента жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области от 17.07.2019 № 269 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан».
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области Роздову Е.В.
4. Приказ вступает в силу через 10 дней со дня официального опубликования.

Министр
жилищно-коммунального
хозяйства Ярославской области

А.В. Рябченков

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
жилищно-коммунального
хозяйства
Ярославской области
от 06.06.2024 № 54

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве
жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области (далее – министерство), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

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

В Порядке используются следующие основные термины:

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

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в министерство или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в министерство;

- 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, личных встреч);

- коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований

Ярославской области (далее – органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, 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 электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

- электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

- регистрационная карточка документа (далее – РКД) – документ (на бумажном носителе и в электронной форме), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

Должностными лицами министерства являются министр, первый заместитель министра, заместители министра (далее – должностные лица министерства).

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются 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 о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 20.12.2016 № 1315-п «О министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ярославской области, признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства области и частично утратившим силу постановления Правительства области от 09.08.2012 № 709-п»;

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в министерстве осуществляется должностными лицами министерства.

II. Требования к порядку рассмотрения письменных обращений

1. Порядок подачи письменных обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением;

- посредством интернет-приемной на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- посредством Единого портала;

- доставлены лично заявителями или их представителями.

Обращения граждан также могут поступить в министерство от органов исполнительной власти Ярославской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, в том числе посредством единой системы электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД), системы межведомственного электронного документооборота, фельдъегерской и курьерской связи.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы министерства лично обратиться в министерство за получением сведений о ходе рассмотрения его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок и информационным системам общего пользования. При ответах на телефонные звонки сотрудники министерства уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который

позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Справочная информация размещена на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в здании министерства.

На информационном стенде в здании министерства и на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами министерства (далее – график приема граждан);
- 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 в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

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

Места приема заявителей оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами;
- средствами аудио- и видеофиксации (с информационным уведомлением о ведении записи).

2.2. Доступ к местам приема заявителей оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп граждан. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема заявителей должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место приема заявителей оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием.

2.4. Место для информирования оборудуется:

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

2.5. Места для ожидания оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах для ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное министерству, должностным лицам министерства, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 1.2 настоящего подраздела.

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

Срок рассмотрения письменного обращения начинается с даты регистрации обращения в министерстве и заканчивается датой направления ответа заявителю, подписанного должностными лицами министерства.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены должностными лицами министерства, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

1.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства или должностного лица 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 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.

2. Результат рассмотрения письменного обращения

Конечным результатом рассмотрения письменного обращения является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – уведомление о переадресации обращения);

- уведомление о возврате жалобы (в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Результат рассмотрения письменного обращения направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанном в обращении, поступившем в форме электронного документа.

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответов, уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема.

4. Прием и регистрация письменных обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступление обращений в министерство и регистрация обращений в министерстве.

4.2. Поступившие обращения регистрируются в ЕСЭД с заполнением РКД сотрудником министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием «Общероссийского тематического классификатора», формирование дела в электронной базе данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений, – осуществляется в течение 3 дней.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по

существо поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие министерство).

4.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, готовит проект ответа заявителю на бланке министерства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствует почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Ответ, подписанный должностным лицом министерства, направляется заявителю в порядке, указанном в пункте 7.2 подраздела 7 настоящего Порядка. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю.

Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в том числе содержащее аудиозаписи, видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей, видеозаписей, иных информационных файлов, а также поступившее на внешних носителях информации (CD-диски, флеш-накопители USB, жесткие диски), без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или в форме электронного документа), не подлежит рассмотрению. При наличии указанных обстоятельств заявителю направляется соответствующая информация с предложением восполнить недостающие сведения.

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

5. Направление письменных обращений для рассмотрения по компетенции

5.1. В день регистрации письменные обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции министерства, направляются посредством ЕСЭД должностным лицам органов исполнительной власти Ярославской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления для организации рассмотрения обращения по компетенции.

В отношении обращений, содержащих вопросы, решение которых относится к компетенции органов исполнительной власти Ярославской области, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник министерства, в

должностные обязанности которого включена работа с обращениями, готовит на бланке министерства проект сопроводительного письма о направлении обращения в орган исполнительной власти Ярославской области, иной орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении (далее – сопроводительное письмо), и проект уведомления о переадресации обращения.

Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в соответствующий орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

5.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.3. В день регистрации обращений проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы направляются должностному лицу министерства, который в течение дня рассматривает поступившие обращения и проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы и принимает решение об их подписании либо направлении на доработку.

При направлении обращений и прилагаемых к ним документов на рассмотрение в органы исполнительной власти Ярославской области, органы местного самоуправления и их должностным лицам отсканированный текст обращения с сопроводительным письмом направляется для рассмотрения по компетенции в соответствующий орган исполнительной власти Ярославской области, орган местного самоуправления, должностному лицу посредством ЕСЭД.

При направлении обращений и прилагаемых к ним документов на рассмотрение в иные органы государственной власти и их должностным лицам обращения с подписанными сопроводительными письмами на бумажном носителе в тот же день отправляются адресатам либо направляются в отсканированном виде посредством ЕСЭД (при наличии соответствующей технической возможности).

Подписанные уведомления о переадресации обращений или уведомления о возврате жалобы направляются заявителям в порядке, указанном в пункте 7.2 подраздела 7 настоящего Порядка.

Срок подготовки и отправки уведомления о переадресации обращения или уведомления о возврате жалобы – 7 дней со дня регистрации обращения.

5.4. Контроль сроков рассмотрения обращений должностными лицами министерства осуществляется сотрудником министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями.

6. Рассмотрение письменных обращений

6.1. Обращения с резолюцией должностного лица министерства поступают на рассмотрение исполнителям посредством ЕСЭД.

6.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», осуществляется анализ следующих вопросов:

- совершенствование законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствование деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитие общественных отношений;
- улучшение социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо министерства оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

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

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

6.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», должностное лицо министерства:

- 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.

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

Должностное лицо министерства проверяет, соответствуют ли действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и иных документов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и иных документов Ярославской области, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении, обоснованными в ответе заявителю перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации.

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

6.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», должностное лицо министерства определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, для чего указанное лицо:

- определяет принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями они нарушены и др.;

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

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его

нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию указанных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов заявителей, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов заявителя.

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

6.5. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо министерства вправе запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у должностных лиц.

Запрос подписывается должностным лицом министерства и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

6.6. В ответе на запрос, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, либо обращение, взятое на контроль органами государственной власти в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, в обязательном порядке указываются реквизиты поступившего документа органа государственной власти и сведения о заявителе. Указанный ответ подписывается должностным лицом министерства.

6.7. В случае принятия должностным лицом министерства решения о рассмотрении обращения с выездом на место заявитель уведомляется о дате и времени проведения такого выезда.

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

6.8. В случае необходимости проведения исследования при рассмотрении обращения 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.

6.9. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом министерства, 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.

6.10. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения проект ответа заявителю исполнитель направляет на подпись должностному лицу министерства.

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

6.12. Сотрудник министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, не позднее срока, установленного для рассмотрения обращения, закрывает обращение в ЕСЭД, для чего указанный сотрудник:

- проверяет размещение в ЕСЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему;
- проверяет наличие в ответе всех необходимых реквизитов, а также электронной подписи должностного лица министерства, подписавшего ответ;
- проверяет факт отправки ответа заявителю (при отправке из ЕСЭД).

7. Направление ответа или уведомления о переадресации письменного обращения

7.1. 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);

- в случае если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то в ответе должно быть указано, 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 министерстве, дата регистрации ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностными лицами министерства.

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения оформляется на бланке министерства.

7.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется заявителю на указанный в обращении почтовый адрес.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю на указанный в обращении адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином

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

По желанию заявителя ответ 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.

8. Порядок записи граждан на личный прием к должностным лицам министерства

8.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина для записи на личный прием к должностным лицам министерства в соответствии с графиком приема граждан. Должностные лица министерства осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

8.2. Запись на личный прием к должностным лицам министерства осуществляется очно лицом, ответственным за запись на личный прием, или лицом, его замещающим, после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием.

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

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам министерства гражданину предлагается написать письменное обращение с изложением вопросов, побудивших его обратиться для записи на личный прием.

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

Также гражданину может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- по вопросу, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- гражданин отказывается изложить содержание вопроса;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью должностного лица министерства, а также членов его семьи.

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностным лицам министерства, сообщаются дата, место и время проведения личного приема. В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом лицом, ведущим запись на прием.

Решение об осуществлении записи на личный прием граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные или оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью сотрудников органов исполнительной власти, других граждан, принимается лицом, ответственным за запись на личный прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий.

8.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться, контактного телефона и другой информации.

В случае принятия должностным лицом министерства решения о переносе дня и (или) времени приема, изменении места или формата приема лицом, ответственным за запись на личный прием уведомляет об этом граждан, записанных на личный прием.

8.4. При осуществлении записи на прием к должностным лицам министерства 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;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. Проведение личного приема граждан должностными лицами министерства

9.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику приема граждан.

В ходе личного приема граждан (в том числе в формате видео-конференц-связи) осуществляется аудио- и видеофиксация, о чем в начале приема уведомляется гражданин.

При проведении личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются лица, указанные в пункте 8.4 подраздела 8 настоящего раздела Порядка.

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).

Время личного приема одного гражданина составляет не более 15 минут.

9.3. При осуществлении приема должностное лицо министерства принимает обращение (в том числе в устной форме), подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

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 должностным лицом министерства дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Российской Федерации.

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

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

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

10.1. После завершения личного приема сотрудник, ответственный за учет и создание РКД, заносит все необходимые сведения по обращениям, поступившим в ходе личного приема граждан (в том числе в устной форме), в РКД в ЕСЭД.

После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в ЕСЭД, а затем обращения с резолюцией должностного лица министерства, проводившего личный прием, поступают на рассмотрение исполнителям посредством ЕСЭД.

10.2. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляется сотрудником министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями.

10.3. Исполнители готовят ответ в письменной форме. Подготовка проекта ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Обращение считается рассмотренным, если на него дан ответ в письменной форме по существу всех заданных заявителем вопросов.

Ответ, направляемый заявителю, должен быть подписан должностным лицом министерства, проводившим личный прием.

Оригинал ответа заявителю направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Оформление и хранение текущего архива письменных обращений

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с номенклатурой дел министерства.

Дела по рассмотрению обращений, сформированные сотрудником министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается сотрудником министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения дела по рассмотрению обращений уничтожаются в установленном порядке.

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

IV. Заключительные положения

1. Должностные лица министерства осуществляют контроль соблюдения порядка, полноты и качества рассмотрения обращений, который включает в себя рассмотрение и анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения, в том числе содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2. Анализ поступающих в министерство обращений осуществляет сотрудник министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями. Ежегодно сотрудник министерства, в должностные обязанности которого включена работа с обращениями, готовит статистическую информацию о количестве и характере рассмотренных обращений. Данная информация размещается на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

4. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти,

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.