



ЗАРЕГИСТРИРОВАН
23.12.2024
С ПРИСВОЕНИЕМ РЕГИСТРАЦИОННОГО НОМЕРА
40-15479

**МИНИСТЕРСТВО
ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА И ТРАНСПОРТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 20.12.2024 № 9
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
и о признании утратившими
силу отдельных приказов
департамента дорожного
хозяйства Ярославской области,
департамента транспорта
Ярославской области
и министерства дорожного
хозяйства Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Ярославской области от 02.08.2024 № 801-п «О реорганизации исполнительных органов Ярославской области»
**МИНИСТЕРСТВО ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА И ТРАНСПОРТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 26.09.2019 № 8 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве дорожного хозяйства Ярославской области»;

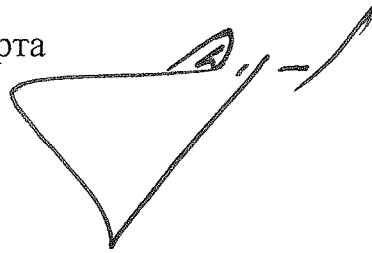
- приказ департамента транспорта Ярославской области от 27.10.2021 № 5 «Об утверждении Порядка и о признании утратившими силу отдельных приказов департамента дорожного хозяйства Ярославской области, приказа департамента дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области от 22.12.2010 № 226, приказов департамента транспорта Ярославской области от 19.01.2016 № 1 и от 22.03.2018 № 5»;

- приказ министерства дорожного хозяйства Ярославской области от 13.03.2024 № 5 «О внесении изменений в приказ департамента дорожного хозяйства Ярославской области от 26.09.2019 № 8».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя министра Петрову О.В.

4. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Заместитель Председателя
Правительства Ярославской области –
министр дорожного хозяйства и транспорта
Ярославской области



Р.В. Душко

Приложение
к приказу министерства
дорожного хозяйства и транспорта
Ярославской области
от 20.12.2024 № 9

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в министерстве дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в министерстве дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области (далее – министерство) и определения сроков и 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, обратившееся в министерство или к должностному лицу министерства, или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в министерство или к должностному лицу министерства;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленные в министерство или должностному лицу министерства 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;

- коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- электронный документ – документированная информация, представленная в 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;

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

- исполнитель – сотрудник министерства, который рассматривает обращение и готовит проект ответа на него;

- соисполнитель – сотрудник министерства, который совместно с исполнителем рассматривает обращение;

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

- руководитель министерства – заместитель Председателя Правительства Ярославской области – министр дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области.

Должностными лицами министерства являются руководитель министерства, первый заместитель министра, заместители министра.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- 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 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве области и признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора области»;

- указом Губернатора Ярославской области от 23.09.2015 № 541 «Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области»;

- постановлением Правительства Ярославской области от 02.08.2024 № 802-п «О министерстве дорожного хозяйства и транспорта Ярославской области, признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ярославской области»;

- Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений в министерстве осуществляется должностными лицами министерства.

2. Порядок подачи обращений

2.1. Обращение может быть направлено заявителем в министерство почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, через официальный сайт министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт министерства в сети «Интернет»), лично заявителем или его представителем, через Единый портал.

Местонахождение и почтовый адрес министерства: ул. Чайковского, д. 42а, г. Ярославль, 150000.

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.

Контактные телефоны министерства: (4852) 78-63-97, (4852) 78-63-95.

Адрес электронной почты министерства: ddh@yarregion.ru.

Адрес сайта министерства в сети «Интернет» <https://portal.yarregion.ru/depts-ddh/>.

Форма для отправки обращения в министерство через сайт министерства в сети «Интернет» размещена в разделе «Обращения граждан» по ссылке: <https://portal.yarregion.ru/depts-ddh/elektronnye-obrashcheniya/>.

2.2. В обращении в письменной форме заявитель в обязательном порядке указывает наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридических лиц (если обращение направлено от объединения граждан или юридических лиц), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

2.3. Заявитель с момента приема обращения имеет право с учетом режима работы министерства лично или по телефону обратиться в министерство за получением сведений о рассмотрении обращения. Телефоны для справок: (4852) 78-63-97, 78-63-95.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения при посещении министерства сотрудники министерства уточняют фамилию, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника министерства, принявшего телефонный звонок.

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

2.5. На информационном стенде в здании министерства и на сайте министерства в сети "Интернет" размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений;
- текст Порядка;
- график приема заявителей должностными лицами министерства;
- места проведения личного приема должностными лицами министерства;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- график работы министерства.

3. Требования к месту приема заявителей

3.1. Прием заявителей осуществляется в здании министерства в специально отведенных для этого местах, которые включают места информирования заявителей и места ожидания.

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

Места приема заявителей оборудуются информационными стендами, мебелью, канцелярскими принадлежностями и средствами связи.

Рядом с местами приема заявителей должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

3.2. Личный прием заявителей должностными лицами министерства осуществляется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц министерства.

4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

4.1.1. Обращение в письменной форме, поступившее в министерство, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в министерство.

4.1.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ярославской области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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.

Министерство при направлении обращения в письменной форме на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу вправе в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, должностное лицо министерства либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

4.2. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении обращений в письменной форме.

4.2.1. Прием и регистрация обращений.

4.2.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращения являются его прием и регистрация в министерстве.

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно в министерство, а также могут быть приняты при переадресации из других органов и от должностных лиц.

4.2.1.2. В течение 3 дней с момента поступления обращения сотрудник министерства, ответственный за регистрацию обращений, осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает:

- проверку правильности адресования корреспонденции и целостность упаковки (ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми);

- вскрытие конвертов (конверт прикладывается к тексту обращения), проверку наличия в них документов, составление акта в случае необходимости (если вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, в конверте отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении);

- проставление штампа министерства с указанием даты поступления;

- чтение;

- формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера;

- проверку истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений.

По просьбе обратившегося заявителя ему выдается расписка в получении с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан либо делается отметка на копии, втором экземпляре обращения, остающихся у заявителя.

4.2.1.3. Присвоение регистрационного номера обращению производится после его регистрации в электронной базе данных обращений в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД). При этом в регистрационную карточку обращения вносится следующая информация:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование объединения граждан (в том числе юридических лиц) или фамилия и инициалы заявителя;

- почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, контактный телефон (при наличии) заявителя (в случае отсутствия адреса и в обращении, и на конверте при определении региона проживания заявителя

следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки, при его отсутствии указать «без адреса»);

- категория заявителя (социальный и льготный статусы);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями;
- данные о предыдущих обращениях (при их наличии).

Регистрационная карточка обращения распечатывается и прикладывается к обращению.

4.2.2. Рассмотрение обращений.

4.2.2.1. Зарегистрированные обращения передаются в день регистрации должностным лицам министерства для вынесения резолюции.

Должностные лица министерства в течение 1 дня с момента получения обращений рассматривают поступившие обращения и определяют, относится ли к их компетенции рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

По результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами должностные лица министерства:

- определяют исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращений;
- при необходимости ставят исполнение поручений и рассмотрение обращений на свой контроль.

Решением должностных лиц министерства является подписанная ими резолюция (на бумажном носителе либо в электронном виде).

Обращение с подписанной резолюцией в течение 1 дня с момента подписания резолюции передается должностным лицом министерства ответственному сотруднику.

4.2.2.2. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

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

4.2.2.3. При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим заявителю явиться к исполнителю лично, исполнитель

выезжает по местонахождению заявителя для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

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

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

4.2.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- выделяет действие, которое необходимо совершить в целях реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет оспариваемые действия (бездействие) лица (лиц) положениям законодательных и подзаконных актов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю должна быть указана информация о мерах, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроках их реализации.

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

4.2.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, исполнитель в обязательном порядке:

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

- устанавливает причины нарушения или ограничения прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц), в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

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

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 меры применены для защиты прав, свобод или законных интересов заявителя.

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

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

В случае если в соответствии с данным запретом 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 права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке в суде.

4.2.2.7. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, в том числе в электронной форме, в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

Запрос должен содержать следующие сведения:

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

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

4.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае если в обращении в письменной форме не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение незамедлительно направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении в письменной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение;

- в случае если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства. Заявитель уведомляется о данном решении в течение 7 дней со дня регистрации обращения;

- в случае поступления в министерство или должностному лицу министерства обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на сайте министерства в сети "Интернет", заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации

обращения сообщается электронный адрес сайта министерства в сети "Интернет", по которому размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- 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, заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в министерство или соответствующему должностному лицу министерства.

4.2.4. Направление ответа заявителю.

4.2.4.1. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- конкретное и четкое изложение информации по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или планируется сделать);

- указание причин, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена;

- указание адресата, даты отправки, регистрационного номера обращения, присвоенного министерством, фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя.

4.2.4.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом министерства, направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается на сайте министерства в сети «Интернет».

5. Порядок проведения личного приема заявителей

5.1. Личный прием заявителей.

5.1.1. Личный прием заявителей в министерстве по вопросам, входящим в его компетенцию, проводят первый заместитель министра, заместители министра по графику, утверждаемому руководителем министерства.

5.1.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.1.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

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

5.1.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку обращения.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.1.5. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными Порядком.

5.1.6. В случае если в устном обращении, поступившем в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

5.2.1. В ходе личного приема должностное лицо министерства дает поручения, необходимые для рассмотрения обращения, исполнителям, о чем делается запись в журнале учета личного приема заявителей.

Все обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет сотрудник приемной министерства, на которого возложены обязанности по подготовке личного приема и осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений.

5.2.2. Поручение по обращению, данное должностным лицом министерства после личного приема, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

Должностное лицо министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

Ответы заявителям направляются на бланках министерства за подписью должностных лиц министерства.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

6.1. Должностные лица министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

6.2. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет сотрудник организационного отдела министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией.

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

7. Оформление и хранение текущего архива обращений

7.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы по существу на все поставленные в нем вопросы, имеются все необходимые материалы по его рассмотрению, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

7.2. Исполнитель или должностное лицо после дачи письменного ответа заявителю передает в этот же день сотруднику министерства, ответственному за регистрацию обращений, материалы по рассмотрению обращения.

7.3. Сотрудник министерства, ответственный за регистрацию обращений, в течение 3 дней с момента получения от исполнителя или должностного лица министерства документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по обращениям решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

7.4. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утверждаемой министерством номенклатурой дел.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу по рассмотрению обращения.

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в архивные папки и располагаются в них в хронологическом порядке.

7.5. Дела по рассмотрению обращений хранятся в текущем архиве министерства в течение 5 лет.

Регистрационные карточки обращений хранятся в электронном виде в ЕСЭД в течение 5 лет.

7.6. По истечении сроков хранения в текущем архиве министерства дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства уничтожаются в установленном порядке.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц министерства, осуществляемые в ходе рассмотрения обращений, и решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, в соответствии с действующим законодательством.