



**МИНИСТЕРСТВО
РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 07.05.2025 № 03-49/12
г. Ярославль

Об утверждении
Порядка рассмотрения
обращений граждан
в министерстве
региональной безопасности
Ярославской области
и о признании утратившими
силу приказов департамента
региональной безопасности
Ярославской области
от 12.09.2018 № 04-13/12
и от 27.07.2021 № 04-13/05

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в министерстве региональной безопасности Ярославской области и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве региональной безопасности Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы департамента региональной безопасности Ярославской области:

- от 12.09.2018 № 04-13/12 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной безопасности Ярославской области»;

- от 27.07.2021 № 04-13/05 «О внесении изменений в приказ департамента региональной безопасности Ярославской области от 12.09.2018 № 04-13/12».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра региональной безопасности Ярославской области Смирнова В.Н.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Министр
региональной безопасности
Ярославской области

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'Г' followed by a horizontal stroke and a small upward flick.

С.А. Гаврилов

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
региональной безопасности
Ярославской области

от 07.05.2025 № 03-49/12

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве региональной
безопасности Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве региональной безопасности Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в министерстве региональной безопасности Ярославской области (далее – министерство), создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) в Порядке используются следующие основные термины:

- обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина 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 гражданина 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 гражданина 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 документа – документ (на бумажном носителе или в электронной форме), в котором указывается информация об обращении, о порядке 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 региональной безопасности Ярославской области и заместители министра региональной безопасности Ярославской области.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Ярославской области и о 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»;

- Порядком;

- иными нормативными правовыми актами.

3. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами министерства.

4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5. Действие Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

6. Информация о порядке рассмотрении обращений предоставляется следующими способами:

- непосредственно по месту фактического местонахождения министерства;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

7. Обращения могут быть направлены гражданами в министерство следующими способами:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота;
- посредством интернет-приемной на портале органов государственной власти Ярославской области;
- с использованием Единого портала;
- посредством иной информационной системы министерства либо официального сайта министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт министерства), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

Обращения могут быть доставлены лично гражданами или их представителями.

Обращения в министерство также могут поступать от других органов и должностных лиц.

Граждане также могут обратиться в министерство в устной форме.

Юридический адрес министерства: 150000, город Ярославль, Советская площадь, дом 3.

Почтовый адрес министерства: 150999, город Ярославль, улица Чехова, дом 5.

Фактическое местонахождение министерства (для личных обращений): город Ярославль, улица Чехова, дом 5.

График работы министерства:

- понедельник – четверг: с 8:30 до 12:00, с 12:48 до 17:30;
- пятница и предпраздничные дни: с 8:30 до 12:00, с 12:48 до 16:30.

Телефон для справок: (4852) 40-04-17.

Адрес официального сайта министерства: <https://portal.yarregion.ru/depts-drb/>.

Адрес интернет-приемной министерства: <https://portal.yarregion.ru/depts-drb/elektronnye-obrashcheniya/>.

Адрес электронной почты министерства: drb@yarregion.ru.

8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники министерства подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и о должности специалиста, должностного лица министерства, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переводится на другого сотрудника министерства или обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9. Основными требованиями при консультировании гражданина являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

10. Гражданин с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур рассмотрения его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично с учетом графика (режима) работы министерства.

11. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

12. Результатами рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

13. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней.

Срок рассмотрения обращения исчисляется с даты регистрации обращения уполномоченным сотрудником министерства, ответственным за регистрацию и хранение служебной корреспонденции (далее – уполномоченный сотрудник министерства), и заканчивается датой направления или вручения гражданину ответа, подписанного должностным лицом министерства.

14. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, должностное лицо министерства готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения. Срок направления обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданина о переадресации его обращения – 7 календарных дней с даты регистрации обращения в министерстве.

15. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, направления запросов, принятия других мер в связи с поступившим обращением, срок рассмотрения такого обращения продляется должностными лицами министерства не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

III. Действия по рассмотрению обращения

16. Действиями по рассмотрению обращения являются:

- прием и регистрация обращения;
- переадресация обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и направление гражданину уведомления о переадресации его обращения (в случаях, предусмотренных частями 3 и 3¹ статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- оформление и хранение дела по обращению.

17. Прием и регистрация обращения.

17.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в министерство.

17.2. Обращение может быть направлено в министерство любым способом, указанным в пункте 7 раздела II Порядка.

Обращение в день его поступления в министерство регистрируется в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД) с присвоением регистрационного номера. Уполномоченный сотрудник министерства вносит в регистрационную карточку документа следующую информацию о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: фамилия и инициалы имени и отчества (при наличии) физического лица, наименование юридического лица;
- адрес заявителя (почтовый и (или) электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями (при наличии).

После регистрации обращения и внесения данных в регистрационную карточку документа скан-образ обращения размещается в ЕСЭД.

17.3. Должностное лицо министерства по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами в течение 2 рабочих дней со дня регистрации обращения:

17.3.1. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, – дает уполномоченному сотруднику министерства указание о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также Губернатору Ярославской области в случае, предусмотренном частью 3¹ статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, и направлении гражданину уведомления о переадресации его обращения.

17.3.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых входит в компетенцию министерства:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Должностное лицо министерства при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в министерство или должностному лицу министерства письменного обращения, 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, гражданину, направившему обращение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается адрес страницы сайта министерства, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

18. Рассмотрение обращения.

18.1. Обращение с резолюцией должностного лица министерства направляется исполнителям для рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, которые относятся к компетенции министерства, не позднее 2 рабочих дней с момента регистрации обращения.

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

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой части (полностью или частично), в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

18.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- определяет действие, на необходимость совершения которого гражданин 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 о 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 доводы.

Исполнитель проверяет соответствие действий (бездействия) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов, предписаниям нормативных правовых и других документов. Исполнитель 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 нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину сообщается 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 реализации указанных мер.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

18.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены, другое);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов обратившегося лица, 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 обратившегося лица, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно в течение 1 рабочего дня с момента регистрации в министерстве направляется (одновременно информация передается по телефону, электронной почте, иным каналам связи) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

18.9. В случае если в письменном обращении 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, должностное

лицо министерства 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Ответ гражданину подписывается должностным лицом министерства, принявшим такое решение.

19. Направление ответа гражданину.

19.1. Подготовленный по итогам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то в ответе указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должны быть указаны адресат, дата регистрации ответа, регистрационный номер обращения, присвоенный министерством, фамилия, имя, отчество (при наличии) и номер телефона исполнителя.

19.2. Ответ на обращение подписывается должностным лицом министерства.

19.3. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом министерства, направляется заявителю не позднее истечения последнего дня общего срока рассмотрения обращения, предусмотренного пунктом 13 раздела II Порядка. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании) или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство или должностному лицу министерства 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на сайте министерства.

20. Последовательность действий при личном приеме граждан.

20.1. Личный прием граждан в министерстве по вопросам своей компетенции проводят должностные лица министерства по графику, утверждаемому министром региональной безопасности Ярославской области. По согласованию с гражданином он может быть принят в иное время, отличное от времени, указанного в графике личного приема граждан.

20.2. Информация о месте проведения личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах размещается для сведения граждан на доске объявлений в здании министерства (по фактическому месту нахождения министерства) и на сайте министерства.

20.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Уполномоченный сотрудник министерства заносит в регистрационную карточку документа в ЕСЭД сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) заявителя, адресе места регистрации, сведения о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обратился в министерство в день личного приема, номер контактного телефона и иные необходимые сведения.

20.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях гражданину предлагается изложить суть обращения письменно, при этом в случае нежелания гражданина оформить обращение письменно или невозможности сделать это самостоятельно по причинам, связанным с его личностью (ограниченные возможности здоровья, неграмотность и тому подобное), с согласия гражданина суть обращения с его слов записывается уполномоченным сотрудником министерства. Такое обращение считается письменным обращением, принятым в ходе личного приема.

20.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

21. Оформление и хранение дела по обращению.

21.1. Материалы по рассмотренному обращению направляются исполнителем уполномоченному сотруднику министерства в течение 3 календарных дней с момента регистрации ответа на обращение.

21.2. Уполномоченный сотрудник министерства в течение 3 календарных дней с момента получения от исполнителя документов, связанных с рассмотрением обращения, формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по его рассмотрению, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах

рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение.

21.3. Дела по обращениям формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел министерства.

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу по обращению.

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

21.4. Хранение дел по обращениям, поступившим непосредственно в министерство, обеспечивается уполномоченным сотрудником министерства в течение 5 лет.

IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

22. Должностные лица министерства 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 граждан.

23. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений по ним осуществляется заместителями министра региональной безопасности Ярославской области.

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

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

25. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц министерства, осуществляемые в ходе рассмотрения обращений, и решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, в досудебном порядке вышестоящему должностному лицу.

26. В порядке, предусмотренном главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) министерства, должностного лица или иного государственного служащего министерства, 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.