



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 11.07.2025 № 8

г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в министерстве
культуры Ярославской области
и о признании утратившими
силу отдельных приказов
департамента культуры
Ярославской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗЫВАЕТ:

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

2. Признать утратившими силу приказы департамента культуры
Ярославской области:

- от 14.02.2014 № 7 «Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в департаменте культуры Ярославской области и
признании утратившим силу приказа департамента культуры Ярославской
области от 01.12.2008 № 215»;

- от 27.06.2014 № 18 «О внесении изменений в приказ департамента
культуры Ярославской области от 14.02.2014 № 7»;

- от 27.01.2016 № 18 «О внесении изменений в приказ департамента
культуры Ярославской области от 14.02.2014 № 7»;

- от 20.04.2018 № 4 «О внесении изменений в приказ департамента
культуры Ярославской области от 14.02.2014 № 7»;

- от 04.10.2021 № 4 «О внесении изменения в приказ департамента
культуры Ярославской области от 14.02.2014 № 7».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на министра культуры Ярославской области Ширшову И.И.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Министр культуры
Ярославской области

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters, likely representing the name 'I.I. Shirshova'.

И.И. Ширшова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
культуры Ярославской области
от 11.07.2025 № 8

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве культуры
Ярославской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве культуры Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в министерстве культуры 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.

2. В Порядке используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в государственные и муниципальные организации и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам;

- обращение заявителя (далее – 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, 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);

- 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 электронном виде), 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.

3. Рассмотрение обращений в министерстве осуществляется должностными лицами министерства. Должностными лицами министерства являются министр культуры Ярославской области и заместители министра культуры Ярославской области.

4. 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 культуры Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 17.06.2015 № 658-п «О министерстве культуры Ярославской области»;

- Порядком.

5. Рассмотрение обращений в министерстве осуществляется бесплатно.

6. При рассмотрении обращений в министерстве не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением по адресу: Революционная ул., д. 9/4, г. Ярославль, 150000;

- посредством факсимильной связи;

- посредством фельдъегерской и курьерской связи;

- посредством интернет-приемной на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://portal.yarregion.ru/depts-dcul/elektronnye-obrashcheniya/> (далее – сайт министерства);

- посредством Единого портала, иной информационной системы министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

- лично заявителями или через представителей.

Обращения граждан, в том числе юридических лиц, также могут поступить в министерство из органов государственной власти, органов

местного самоуправления и от должностных лиц, в том числе посредством системы электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – СЭД), системы межведомственного электронного документооборота.

1.2. Заявитель в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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 прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы в электронной форме.

Заявители также могут обратиться в министерство в устной форме.

Справочная информация размещена на сайте министерства.

1.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы министерства лично обратиться в министерство за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок ((4852) 30 52 29, 40 12 78) и информационным системам общего пользования.

1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники министерства уточняют фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан, в том числе юридических лиц, и подробно, в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

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

1.5. На информационном стенде в здании министерства и на сайте министерства 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 должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- бактерицидными лампами.

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

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на получение информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

2.5. Личный прием заявителей должностными лицами министерства осуществляется в конференц-зале министерства.

2.6. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности должностного лица министерства, осуществляющего прием.

III. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

1.1. Письменное обращение, поступившее в министерство, должностным лицам министерства, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в министерство.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в министерстве и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом министерства.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации Губернатору Ярославской области, а также в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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.

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.

1.2. 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 обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами министерства, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений в орган или должностному лицу министерства, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответов или уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

3. Прием и регистрация письменных обращений

3.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление в министерство и регистрация.

3.2. Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений в базе данных, подбор предыдущих обращений – осуществляется в течение 3 дней с даты поступления обращения сотрудником проектно-аналитического отдела министерства.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник проектно-аналитического отдела министерства отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу 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;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие министерство);
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации уведомления, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы министерства либо посредством интернет-приемной на сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При обработке обращений в РКД вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: фамилия и инициалы имени и отчества (последнее — при наличии) физического лица, наименование юридического лица;
- адрес заявителя (почтовый 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).

Сотрудник проектно-аналитического отдела министерства регистрирует обращения в СЭД с проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в министерство посредством интернет-приемной на сайте министерства или Единого портала, иной информационной системы министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также системы межведомственного электронного документооборота, распечатываются сотрудником проектно-аналитического отдела министерства, который проставляет на обращении штамп с регистрационным номером и датой регистрации, заполняет РКД в СЭД (за исключением обращений, поступивших посредством Единого портала или иной информационной системы министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина). После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в СЭД.

Обращения, поступившие посредством Единого портала или иной информационной системы министерства либо посредством интернет-приемной на сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются на Едином портале или в иной информационной системе министерства либо посредством интернет-приемной на сайте министерства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

3.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, исполнитель готовит проект ответа заявителю на бланке министерства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам

обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Проект ответа (на бумажном носителе и в виде электронного документа) вместе с обращением направляется должностному лицу министерства или лицу, его замещающему, для подписания. В случае отсутствия замечаний должностное лицо министерства или лицо, его замещающее, подписывает ответ, в том числе электронной цифровой подписью в СЭД. Подписанный ответ передается сотруднику проектно-аналитического отдела министерства для отправки заявителю. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, без изложения сути заявления, предложения, жалобы (в письменной форме или в форме электронного документа), не подлежит рассмотрению.

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

4. Направление обращений в орган или должностному лицу министерства, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов

4.1. В день регистрации обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции должностных лиц министерства, направляются посредством СЭД должностному лицу министерства для организации рассмотрения обращения по компетенции.

4.2. Проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы (на бумажном носителе) после регистрации обращений направляются должностному лицу министерства или лицу, его замещающему, для подписания. Должностное лицо министерства или лицо, его замещающее, рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы и подписывает их в случае отсутствия замечаний. При наличии замечаний проекты сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений или уведомлений о возврате жалобы возвращаются сотруднику проектно-аналитического отдела министерства, осуществившему регистрацию обращения, для устранения замечаний и последующего направления должностному лицу для подписания.

При направлении обращений на рассмотрение в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иному должностному лицу отсканированный текст обращения с сопроводительным

письмом направляется посредством СЭД в соответствии с компетенцией указанных органов и должностных лиц.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление о переадресации обращения направляется заявителю в виде электронного документа с официального адреса электронной почты министерства. Подписанные уведомления о переадресации обращений или уведомления о возврате жалобы направляются заявителям в порядке, предусмотренном пунктом 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Порядка.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений о переадресации обращений – 7 дней со дня регистрации обращения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Основанием для начала процедуры является поступление посредством СЭД обращения вместе с приложениями должностному лицу министерства, осуществляющему рассмотрение обращения.

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

- определяет отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;
- определяет отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и органов местного самоуправления или должностных лиц;
- определяет соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- определяет лиц, на которых возлагает контроль за рассмотрением обращения и исполнением поручений в соответствии с ним;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решение должностного лица министерства оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и в СЭД), проектов сопроводительных писем и уведомлений о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

5.3. В случае если в письменном обращении 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, исполнитель министерства

готовит предложение должностному лицу министерства о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. 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 поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом министерства о данном решении в срок не более 30 дней с даты поступления обращения в министерство.

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

5.5. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке межведомственного взаимодействия в течение 7 дней со дня регистрации обращения направить копии обращения.

5.6. 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 запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица министерства жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом министерства, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, или по его поручению уполномоченным лицом.

5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией должностного лица министерства заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанный ответ подписывается должностным лицом министерства, принявшим такое решение, и направляется заявителю до истечения срока рассмотрения его обращения.

5.8. Сотрудник проектно-аналитического отдела министерства по результатам рассмотрения обращения:

- вносит в РКД текст резолюции должностного лица министерства, информацию о назначенных исполнителях (ответственном исполнителе и соисполнителях), проставляет отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;
- направляет обращение указанным в резолюции исполнителям;
- направляет обращение с подготовленными сопроводительными письмами в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и направляет уведомление о переадресации обращения заявителю.

В отношении обращений, поставленных на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении. Исполнитель министерства в течение 2 дней с момента получения запрашиваемой информации вносит в СЭД подробную информацию о рассмотрении обращения (номер и дату письма, результат, ответ в формате PDF) в соответствии с инструкцией по заполнению РКД, размещенной в СЭД.

5.9. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях, а также уведомления о переадресации обращений направляются адресатам через проектно-аналитический отдел министерства.

5.10. Обращения с резолюцией должностного лица министерства поступают на рассмотрение исполнителям посредством СЭД.

5.11. 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 потребует 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.

5.12. 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 или нет 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 нормативных и других документов, 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.

5.13. 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 этого должностное лицо министерства:

- 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, ущемляющего права, свободу или законные интересы, 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;

- в пределах своей компетенции организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

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

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

5.14. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо министерства вправе запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос, поставленный в обращении;
- вид запрашиваемой информации.

Запрос на бланке министерства подписывается должностным лицом министерства и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Указанные органы, должностные лица в течение 15 дней с момента получения запроса обязаны представить документы и материалы, необходимые для

рассмотрения обращения. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

5.16. В случае принятия должностным лицом министерства решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

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

5.17. 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.

5.18. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом министерства, указанный первым в резолюции, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель 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.

5.19. Должностные лица министерства, руководители структурных подразделений министерства, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица министерства.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом министерства на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу министерства информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные должностным лицом министерства сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

5.20. В ходе рассмотрения обращения должностное лицо министерства:

- рассматривает проект ответа заявителю;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

5.21. Основаниями для возврата проекта ответа могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в проекте ответа информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица министерства, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

5.22. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения.

5.23. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо министерства.

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

6. Направление ответов или уведомлений о переадресации обращений

6.1. Результатом рассмотрения обращения является:

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

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляется на бланке министерства и подписывается должностным лицом министерства.

6.2. Ответ на обращение или уведомления о переадресации обращения, подписанные должностным лицом министерства, в течение 3 дней со дня регистрации направляются заявителю через проектно-аналитический отдел министерства.

Ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа с официального адреса электронной почты министерства

по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы министерства и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в письменной форме. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

Уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа, подготовленное на официальном бланке на бумажном носителе, подписанное должностным лицом министерства и зарегистрированное, сканируется и направляется заявителю с официального адреса электронной почты министерства по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы министерства.

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.

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

7. Оформление и хранение текущего архива обращений

7.1. Сотрудник проектно-аналитического отдела министерства в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов в СЭД формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, копии сопроводительных писем и уведомлений о переадресации или уведомлений о возврате жалобы и иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

7.2. Сотрудник проектно-аналитического отдела министерства, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет в СЭД

материалы дела по рассмотрению обращения (номер и дату ответа, результат, ответ) и завершает оформление дела в СЭД и на бумажном носителе.

Дела по рассмотрению обращений формируются сотрудником проектно-аналитического отдела министерства в соответствии с номенклатурой дел министерства и располагаются в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается проектно-аналитическим отделом министерства в архиве министерства в течение 5 лет. Тексты обращений и ответов на них в электронном виде хранятся в СЭД в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве министерства дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертно-проверочной методической комиссии министерства уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив 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 в министерство для записи на личный прием к должностным лицам министерства в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами министерства. Запись на прием граждан к должностным лицам министерства осуществляется с 9:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 по телефону (4852) 30 52 29 или лично, кроме выходных и праздничных дней.

В случае если число записанных на личный прием к должностному лицу министерства составляет 8 человек, запись прекращается. Гражданам, желающим попасть на личный прием к должностным лицам министерства и не успевшим записаться в текущем месяце, разъясняется порядок записи в следующем месяце.

Должностные лица министерства осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общее время приема должностного лица министерства составляет 1 час. Время личного приема гражданина составляет не более 15 минут.

8.2. Запись на личный прием к должностным лицам министерства осуществляется сотрудником приемной министерства после предварительного собеседования с гражданами.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам министерства заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся с целью записи на прием, с

указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, контактного телефона, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу министерства.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц министерства, лицо, ведущее 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:

- если по вопросу, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- если гражданин отказывается изложить содержание вопроса;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни и здоровью должностного лица министерства или уполномоченного лица, а также членов его семьи.

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, ведущим запись на личный прием.

Гражданину, записавшемуся на личный прием к должностному лицу министерства, сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

8.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, представленных гражданами, записанными на прием, передает указанный список на бумажном носителе и посредством СЭД на следующий день после окончания записи на прием сотруднику проектно-аналитического отдела министерства.

В случае переноса дня приема, изменения времени, места или формата приема гражданин, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником проектно-аналитического отдела министерства.

9. Проведение личного приема граждан должностными лицами министерства

9.1. Для допуска на личный прием гражданину необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

9.2. Сотрудник проектно-аналитического отдела министерства присутствует на личном приеме граждан с должностным лицом министерства. 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).

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

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются предусмотренные законодательством Российской Федерации отдельные категории граждан.

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 и должностных лиц 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 письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема

10.1. После завершения личного приема сотрудник проектно-аналитического отдела министерства регистрирует обращение, поступившее (в том числе в устной форме) в ходе личного приема должностного лица министерства, и заносит все необходимые сведения в РКД в СЭД.

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой личного приема. После регистрации обращения и внесения данных в РКД текст обращения на бумажном носителе сканируется и размещается в СЭД.

Должностное лицо министерства по итогам личного приема:

- определяет исполнителей, механизм рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решение должностного лица министерства оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе и в СЭД).

В случае если по итогам личного приема должностное лицо министерства, проводившее личный прием, дает поручение сотрудникам

министерства рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю, обращение передается сотрудником проектно-аналитического отдела министерства исполнителю под подпись в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица министерства, проводившего личный прием.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо министерства, проводившее личный прием, дает поручение другим государственным органам, органам местного самоуправления, иным должностным лицам направить запрос о предоставлении информации или предложений для подготовки ответа заявителю, то исполнитель готовит проект запроса на бланке министерства, который подписывает должностное лицо министерства. Подписанный запрос, обращение и материалы к нему передаются в проектно-аналитический отдел министерства для рассылки.

10.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на сотрудника проектно-аналитического отдела министерства.

10.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, исполнитель министерства готовит письменный ответ заявителю.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями пункта 6.2 подраздела 6 настоящего раздела Порядка.

11. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема

После принятия сотрудником проектно-аналитического отдела министерства решения о снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля он в течение 3 дней формирует дело на бумажном носителе и в СЭД, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от исполнителей.

Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для отказа в снятии поручения по рассмотрению обращения с контроля может являться:

- отсутствие в СЭД ответа заявителю, в том числе приложений к нему, либо уведомления о переадресации его обращения;
- отсутствие в ответе либо уведомлении о переадресации обращения необходимых реквизитов, а также собственноручной либо электронной подписи должностного лица министерства или уполномоченного лица, подписавшего ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- отсутствие в СЭД информации о результатах рассмотрения обращения, способе отправки ответа заявителю;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю.

IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

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 граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, сотрудником проектно-аналитического отдела.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и положений Порядка в соответствии с их должностными регламентами.

3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства.

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

5. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) министерства, 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.