



**МИНИСТЕРСТВО
ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 22.10.2025 № 20 - М
г. Ярославль

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

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

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

2. Признать утратившими силу приказы департамента имущественных
и земельных отношений Ярославской области:

- от 13.08.2014 № 10-н «Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в департаменте имущественных и земельных отношений
Ярославской области и признании утратившими силу отдельных приказов
департамента по управлению государственным имуществом Ярославской
области и отдельных приказов департамента имущественных и земельных
отношений Ярославской области»;

- от 21.01.2016 № 2-н «О внесении изменений в приказ департамента
имущественных и земельных отношений Ярославской области от 13.08.2014
№ 10-н»;

- от 25.03.2016 № 3-н «О внесении изменения в приказ департамента
имущественных и земельных отношений Ярославской области от 13.08.2014
№ 10-н»;

- от 26.02.2018 № 3-н «О внесении изменений в приказ департамента
имущественных и земельных отношений Ярославской области от 13.08.2014
№ 10-н.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на исполняющего обязанности министра имущественных отношений Ярославской области Ермолову Е.В.

4. Приказ вступает в силу с момента официального опубликования.

Исполняющий обязанности министра
имущественных отношений
Ярославской области



Е.В. Ермолова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
имущественных отношений
Ярославской области

от 22.10.2025 № 20-Н

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве имущественных
отношений Ярославской области

I. Общие положения

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

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

В Порядке используются следующие основные термины:

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

- обращение заявителя (далее – обращение) – 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ)), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- письменное обращение – обращение, поступившее от заявителя в письменной форме или в форме электронного документа;

- устное обращение – обращение, поступившее от заявителя в устной форме (во время личного приема, личных встреч);

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

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области (далее – органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- 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 имущественных отношений Ярославской области, первый заместитель министра имущественных отношений Ярославской области, заместитель министра – начальник отдела корпоративной работы министерства, заместитель министра – начальник отдела правового обеспечения министерства, заместитель министра – начальник отдела жилищной политики министерства.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Порядком;

- иными нормативными правовыми актами.

3. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами министерства.

4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- посредством Единого портала;
- доставлены лично заявителями или их представителями;
- переданы заявителем в ходе личного приема.

Обращения в министерство также могут поступать от других органов и должностных лиц, в том числе посредством единой системы электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД), системы межведомственного электронного документооборота.

Адрес министерства: Советская ул., д. 69, г. Ярославль, 150066.

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.

Контактный телефон министерства: (4852) 40-11-04, 40-07-91.

Адрес официального сайта министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://portal.yarregion.ru/depts-dugi/>.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы министерства лично обратиться в министерство за получением сведений о ходе рассмотрения его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок и информационным системам общего пользования.

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

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

Справочная информация размещена на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-

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

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- Порядок;
- график приема граждан должностными лицами министерства;
- номера телефонов для получения справочной информации.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах, которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

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

Места приема заявителей оборудуются:

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

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лицам с ограниченными возможностями здоровья или маломобильных групп. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

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

2.4. Места для ожидания оборудуются стульями. Количество мест определяется исходя из возможностей их размещения в здании и не должно препятствовать свободному проходу заявителей.

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

Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации, о чем делается соответствующее уведомление.

III. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

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

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены министром имущественных отношений Ярославской области (первым заместителем министра имущественных отношений Ярославской области, заместителями министра имущественных отношений Ярославской области), но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

1.3. 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 обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о возврате жалобы (в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
- ответ с разъяснениями (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

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

в обращении, поступившем в форме электронного документа. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений в соответствующий орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа, уведомления о переадресации обращения или уведомления о возврате жалобы;
- оформление и хранение текущего архива обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема.

4. Прием и регистрация письменных обращений

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

4.2. Поступившие обращения, за исключением обращений, полученных посредством системы межведомственного электронного документооборота, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или Единого портала, передаются в отдел организационной работы министерства для регистрации.

Обращения, поступившие в министерство посредством системы межведомственного электронного документооборота, ЕСЭД, портала органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или Единого портала, распечатываются в день поступления в отделе организационной работы министерства.

Сотрудник отдела организационной работы министерства регистрирует обращения в ЕСЭД с заполнением регистрационной карточки документа и проставлением на обращениях штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

В течение 3 дней с даты поступления обращения сотрудник отдела организационной работы министерства осуществляет обработку и регистрацию обращения. Обработка обращения включает в себя 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.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела организационной работы министерства отбирает из них обращения, 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;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие министерство).

4.3. В отношении обращений, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, сотрудник отдела организационной работы министерства готовит проект ответа заявителю на бланке министерства с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случаев, когда направить данный ответ заявителю не представляется возможным (отсутствует почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Ответ, подписанный министром имущественных отношений Ярославской области (лицом, его замещающим), направляется заявителю в порядке, указанном в абзаце седьмом подраздела 2 настоящего раздела Порядка. Не принятое к рассмотрению обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю.

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

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

4.4. По каждому обращению сотрудник отдела организационной работы министерства готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции должностного лица министерства с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его представителя.

5. Рассмотрение письменных обращений по компетенции

5.1. Зарегистрированные обращения с резолюцией поступают для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов исполнителям.

5.2. 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 – в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

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

- 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.

При этом проверяется 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, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

При рассмотрении заявления проверяется, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области; 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, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, 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 заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель 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:

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

- устанавливаются причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе определяется, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются 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 обозначенных мер.

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 аргументированные доводы принятия такого решения.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

5.6. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица 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 тому же должностному лицу министерства.

Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом министерства о данном решении.

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 подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление подписывается должностным лицом министерства, принявшим такое решение, и направляется заявителю.

5.8. 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.

5.9. 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, содержащийся в обращении, для разрешения которого необходима информация;
- вид и форму запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом 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 по вопросам обращения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному запросу министерства или должностного лица министерства, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять 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.

5.10. 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 его неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу 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.

5.11. В случае необходимости дополнительного изучения обстоятельств, 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.

При принятии 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 результатах рассмотрения обращения на месте с анализом полученных на выезде сведений, материалов.

5.12. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом министерства, осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

5.13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, факсу или электронной почте) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6. Направление ответа или уведомления заявителю

6.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются ответы в письменной форме или в форме электронного документа, которые должны соответствовать следующим требованиям:

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

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

- в ответе должны быть указаны: адресат (с указанием почтового адреса, адреса электронной почты или адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале), регистрационный номер обращения, присвоенный в министерстве, дата регистрации ответа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение (уведомление) в письменной форме или в форме электронного документа готовится на бланке министерства и подписывается должностным лицом министерства.

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

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю на указанный в обращении адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Дополнительно, при соответствующей просьбе заявителя, ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес заявителя, также указанный в обращении.

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

Кроме того, ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Оформление и хранение текущего архива обращений

7.1. Сотрудник отдела организационной работы министерства в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей, и помещает его на текущее хранение в отделе.

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

В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с обращением.

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

7.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается отделом организационной работы министерства в течение 5 лет.

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

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

IV. Порядок проведения личного приема граждан и рассмотрения поступивших в ходе приема обращений

1. Порядок записи и проведения личного приема граждан

1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в министерство для записи на личный прием к должностным лицам министерства согласно графику, утвержденному приказом министра имущественных отношений Ярославской области.

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

Заявители вправе обращаться для записи на личный прием лично или через своих полномочных представителей в соответствии с действующим законодательством.

1.2. Запись на личный прием к министру имущественных отношений Ярославской области осуществляется начальником организационного отдела министерства после предварительного собеседования с гражданами, заявившимися на запись. Заявитель для записи на прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю, желающему записаться на прием к министру имущественных отношений Ярославской области, по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления или их должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицом, ведущим запись на прием, предлагается первоначально обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем обратиться к должностным лицам министерства, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам заводится регистрационная карточка первичного учета заявителей, обратившихся на прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина либо наименования объединения граждан (в том числе юридического лица), адреса по месту регистрации, контактного телефона, электронной почты, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу обращается к должностному лицу в день записи на личный прием. Данные в регистрационную карточку первичного учета заявителей, обратившихся на прием, заносятся из

документа, удостоверяющего личность заявителя, и иных документов и материалов, представленных при записи на прием.

Заявителю, записавшемуся на личный прием, сообщается дата, место и время проведения личного приема.

1.3. По результатам записи на личный прием оформляется список записавшихся заявителей с указанием заданных вопросов с предоставленными заявителями материалами, который передается на бумажном носителе должностному лицу, проводящему личный прием. Если записавшийся заявитель ранее обращался в министерство, то материалы обращений заявителя подбираются из действующего архива, распечатываются на бумажном носителе и передаются в приемную для подготовки личного приема.

1.4. В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема заявитель, записавшийся на личный прием, уведомляется об этом сотрудником отдела организационной работы министерства, осуществляющим запись на личный прием.

1.5. Прием заявителей должностными лицами министерства осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц.

1.6. На личном приеме заявителей должностными лицами министерства присутствует сотрудник профильного отдела, в компетенцию которого входят рассматриваемые вопросы. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях одновременно ведется личный прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

1.7. Должностные лица министерства, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают письменное обращение от заявителя, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема заявителей в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до 3 лет;
- граждане старше 70 лет.

1.8. 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, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

1.9. 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 действующим законодательством.

1.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых входит не только в компетенцию должностных лиц министерства, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

1.11. В ходе личного приема заявителю должностным лицом может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или было принято решение о прекращении с ним по данному вопросу переписки, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

2. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме

2.1. После завершения личного приема сотрудник отдела организационной работы министерства регистрирует устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку по итогам личного приема в ЕСЭД в журнале «Личный прием».

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с датой приема и регистрационным номером, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом, проводившим прием.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю сотрудникам министерства, обращение передается исполнителю в соответствии с резолюцией и поручениями должностного лица министерства, проводившего прием, сотрудником организационного отдела министерства под роспись.

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

2.2. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, должностные лица готовят письменный ответ заявителю.

В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, должностные лица вправе возвратить полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка письменного ответа заявителю осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

2.3. Все обращения с личного приема подлежат постановке на контроль. Контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, осуществляет сотрудник отдела организационной работы министерства, на которого возложены обязанности по осуществлению контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан.

Поручение, данное должностным лицом после личного приема по обращению гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема, если в поручении не установлен иной срок.

Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения по обращению, поступившему в ходе личного приема, но на срок не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы заявителям направляются за подписью должностных лиц министерства, проводивших личный прием, на бланке министерства.

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

3.1. Основанием для снятия с контроля поручения по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, является поступление начальнику отдела организационной работы министерства или лицу, его замещающему, ответа заявителю с прилагаемыми материалами, подписанного должностным лицом министерства. Оригинал ответа заявителю направляется через отдел организационной работы министерства в день его подписания должностным лицом министерства, проводившим личный прием.

Оригинал ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется исполнителем в отдел организационной работы министерства в течение 3 дней со дня его подписания должностным лицом министерства, проводившим личный прием.

3.2. Обращение считается рассмотренным и подлежащим снятию с контроля, если дан письменный ответ по существу всех поставленных заявителем вопросов.

Основанием для возврата материалов по обращению исполнителю могут являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица министерства, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю.

В случае возврата материалов по обращению исполнитель в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу министерства, проводившему личный прием, о выявленных нарушениях и принять меры по их устранению.

3.3. Сотрудник отдела организационной работы министерства формирует дело по обращению, поступившему в ходе личного приема, вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел «Личный прием», информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом министерства

решениях. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений граждан министерства на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Регистрационные карточки первичного учета заявителей вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

3.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших в ходе личного приема, обеспечивается отделом организационной работы министерства в текущем архиве обращений граждан министерства в течение 5 лет. По истечении сроков хранения отделом в текущем архиве обращений граждан министерства соответствующие обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии министерства либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в государственное учреждение Ярославской области «Государственный архив Ярославской области».

Регистрационные карточки первичного учета заявителей хранятся в базе данных ЕСЭД, в разделе «Личный прием», постоянно.

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

1. Решение о постановке обращения на контроль принимает должностное лицо.

В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений, результаты рассмотрения которых должны быть направлены в Правительство Ярославской области.

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

3. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет сотрудник отдела организационной работы министерства, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

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

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

7. Снятие с контроля обращений осуществляется должностным лицом.

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

9. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.