



**МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 03.04.2024 № 29-24  
г. Ярославль

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
и о признании утратившими силу  
отдельных приказов  
департамента труда  
и социальной поддержки  
населения Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве труда и социальной поддержки населения Ярославской области.
2. Признать утратившими силу следующие приказы департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области:
  - от 21.10.2008 № 1 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области»;
  - от 26.01.2009 № 1 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;
  - от 29.06.2012 № 45-12 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 11.10.2013 № 24-13 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 26.03.2014 № 21-14 «О внесении изменения в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 17.12.2015 № 65-15 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 21.02.2018 № 09-18 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 25.12.2018 № 41-18 «О внесении изменения в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1»;

- от 30.09.2019 № 68-19 «О внесении изменений в приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1».

3. Приказ вступает в силу через 10 дней с момента его официального опубликования.

Министр труда и социальной  
поддержки населения  
Ярославской области



Н.Л. Биочино

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства труда  
и социальной поддержки  
населения Ярославской области  
от 03.04.2024 № 29-24

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в министерстве труда и социальной поддержки населения**  
**Ярославской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия структурных подразделений и должностных лиц министерства труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – министерство), а также порядок взаимодействия министерства с гражданами при рассмотрении обращений граждан.

В Порядке используются следующие основные термины:

- обращения – поступившие в министерство предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

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

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

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

1.2. Граждане имеют право обращаться в министерство лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами министерства.

Должностными лицами министерства являются министр труда и социальной поддержки населения Ярославской области, первый заместитель министра труда и социальной поддержки населения Ярославской области, заместители министра труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – должностные лица).

1.4. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Обращения могут быть представлены в министерство следующими способами:

- направлены почтовым отправлением по адресу: ул. Чехова, д. 5, г. Ярославль, 150054;

- представлены 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» (далее – сайт министерства) по адресу: <http://www.yarregion.ru/depts/dtspn>;

- направлены в форме электронного документа посредством Единого портала;

- направлены с помощью факсимильной связи;

- доставлены заявителем или его представителем;

- переданы заявителем в ходе личного приема.

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

1.6. График работы и контактные телефоны министерства.

Телефон для справок/факс: 8 (4852) 40-04-04, 40-03-99.

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.

1.7. Требования к письменному обращению.

1.7.1. Обращение, направленное в письменной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению, направляемому в письменной форме, документы и материалы либо их копии.

1.7.2. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин 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, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется следующими способами:

- с использованием телефонной связи;
- посредством сайта министерства;
- посредством устного информирования;
- посредством письменного информирования.

2.2. Гражданин с учетом графика (режима) работы министерства с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, по телефону, через сайт министерства.

Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений;
- о местах и графиках проведения личного приема должностными лицами для рассмотрения устных обращений.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке рассмотрения обращений, не вправе осуществлять консультирование граждан, прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.3. Письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

### 3. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

3.1. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней с момента поступления обращения в министерство.

3.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в министерстве и заканчивается датой направления ответа заявителю.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами либо уполномоченными лицами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

3.4. Рассмотрение обращений, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

### 4. Порядок обработки, регистрации и рассмотрения обращения

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

4.2. Все поступившие в министерство обращения, в том числе анонимные и полученные в ходе приема граждан, регистрируются в ЕСЭД.

4.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится сотрудником министерства, осуществляющим прием служебной корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для получения справочной информации по обращениям.

4.4. На обращении проставляется штамп министерства с указанием даты регистрации обращения.

4.5. Если обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются данные о первых двух заявителях, в том числе данные заявителя, в адрес которого необходимо направить ответ. Общее количество заявителей указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

4.6. Сотрудник министерства, ответственный за прием документов, осуществляет обработку обращений:

- отмечает тип доставки, указывает адрес отправителя письма, если оно

было переадресовано, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия текста письма в комплекте документов составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес министерства нет» – с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим в министерство документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письма, поступившие с ценными бумагами, деньгами, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. При получении письма с ценными бумагами в адрес заявителя направляется заказное письмо с предложением явиться в министерство за ценными бумагами либо ценные бумаги направляются заявителю ценным письмом. Почтовые расходы относятся на счет заявителя. Указанные акты хранятся в отделе по юридическим и кадровым вопросам, социально-трудовым отношениям и охране труда министерства и приобщаются к такому обращению. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и указанным адресатом, этот конверт используется для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на неоднократность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Неоднократным считается обращение, поступившее в министерство от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в министерство обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- вносит сведения в ЕСЭД.

4.7. Обращения передаются должностному лицу для рассмотрения.

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в министерстве направляется в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного муниципального образования области или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Одновременно с направлением обращения информация, содержащаяся в нем, передается по телефону, факсу или по электронной почте в указанный орган.

4.10. Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

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

4.11. Если принято решение о переадресации, должностное лицо передает обращение сотруднику министерства, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для направления обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

4.12. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются остальным исполнителям поручения.



4.13. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Ответственный исполнитель определяет срок и порядок подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по рассмотрению обращений всеми исполнителями, соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при получении материалов от исполнителей.

4.14. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Запрос должен содержать:

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;
- обозначенную в обращении проблему, для разрешения которой необходима информация;
- вид запрашиваемой информации.

Запрос согласуется с должностным лицом, передавшим обращение исполнителю, подписывается министром труда и социальной поддержки населения Ярославской области либо лицом, его замещающим, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.15. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

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

4.16. При рассмотрении письменного обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место проведения исследования.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось

с выездом на место проведения исследования, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается их оценка.

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

4.18. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. В течение 7 дней со дня регистрации такого обращения гражданину направляется уведомление о принятии указанного решения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.19. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.20. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.21. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министерство вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направить гражданину, направившему обращение, уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

4.22. В случае если в письменном обращении 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.23. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте министерства в соответствии с федеральным законодательством, гражданину,

направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы сайта министерства, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.24. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с уведомлением о порядке обжалования данного судебного акта.

4.25. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- в случае невозможности решения изложенной в обращении проблемы ответ должен содержать описание причин, по которым она не может быть решена;

- в ответе должны быть указаны следующие сведения: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) адресата, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный министерством, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Текст ответа составляется в официально-деловом стиле. Не допускается использование аббревиатур, а также ссылок на статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов. Если в письме не содержится просьба об их возврате, подлинники документов остаются в деле по рассмотрению обращения.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

4.26. Подлинники обращений, поступивших в Правительство Ярославской области, иные органы государственной власти, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.27. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем указывается срок окончательного разрешения вопроса, поставленного в обращении.

4.28. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются сотруднику министерства, ответственному за работу со служебной корреспонденцией, для регистрации ответа и направления его заявителю.

4.29. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

4.30. По желанию гражданина ответ на обращение вручается ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

4.31. Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований федерального законодательства на сайте министерства.

## 5. Оформление и хранение дел по обращениям

5.1. Итоговое оформление дела по рассмотрению обращения осуществляет сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией. Он формирует дело по рассмотрению обращения, в которое сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения в хронологической последовательности, в том числе ответ на обращение.

5.2. Сотрудник министерства, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, вносит в ЕСЭД информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела по рассмотрению обращения и помещает его на хранение. Дела по обращениям формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел министерства.

5.3. Хранение дел по рассмотрению обращений обеспечивается отделом по юридическим и кадровым вопросам, социально-трудовым отношениям и охране труда министерства в архиве министерства в течение 5 лет.

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

## 6. Условия и сроки личного приема граждан

6.1. Прием граждан должностными лицами проводится согласно утвержденному графику. График личного приема граждан размещается на сайте министерства и на информационном стенде в помещениях министерства.

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

6.2. Предварительная запись граждан на личный прием производится сотрудником министерства, ответственным за организацию работы приемной министерства.

Запись граждан на личный прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни – с 9:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

6.3. Запись на повторный прием осуществляется с момента получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость записи на повторный прием определяется исходя из ответа на предыдущее обращение.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. В ходе личного приема гражданин может оформить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, в компетенцию какого органа входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и принятие необходимых мер.

6.9. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов привлекают к их рассмотрению сотрудников соответствующих отделов министерства или получают у них консультации.

6.10. Материалы личного приема граждан хранятся в архиве министерства в течение 5 лет.

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

## 7. Постановка обращений на контроль

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. 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.

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

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

7.7. Снятие с контроля обращений осуществляется должностным лицом.

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

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