



**МИНИСТЕРСТВО
ИНВЕСТИЦИЙ И ПРОМЫШЛЕННОСТИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 28.08.2025 № 250-ОД
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в министерстве инвестиций
и промышленности Ярославской
области и о признании
утратившими силу приказа
департамента инвестиций
и промышленности Ярославской
области от 05.07.2021 № 190-ОД
и приказа департамента
инвестиций, промышленности
и внешнеэкономической
деятельности Ярославской области
от 23.06.2022 № 242-ОД

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в министерстве инвестиций и промышленности Ярославской области и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
**МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И ПРОМЫШЛЕННОСТИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве инвестиций и промышленности Ярославской области.
2. Признать утратившими силу приказы:
 - департамента инвестиций и промышленности Ярославской области от 05.07.2021 № 190-ОД «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте инвестиций, промышленности и внешнеэкономической деятельности Ярославской области»;
 - департамента инвестиций, промышленности и внешнеэкономической деятельности Ярославской области от 23.06.2022 № 242-ОД «О внесении изменений в приказ департамента инвестиций и промышленности Ярославской области от 05.07.2021 № 190-ОД».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на министра инвестиций и промышленности Ярославской области Ольхова А.Э.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Министр
инвестиций и промышленности
Ярославской области

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'А.Э. Ольхов', written in a cursive style.

А.Э. Ольхов

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
инвестиций и промышленности
Ярославской области
от 28.08.2025 № 250-00

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве инвестиций
и промышленности Ярославской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве инвестиций и промышленности Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в министерстве инвестиций и промышленности Ярославской области (далее – министерство).

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. В Порядке используются следующие основные термины:

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

- обращение гражданина (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 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);

- 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 обращения – документ (на бумажном носителе или в электронной форме), в котором указывается информация об обращении, порядке и результатах его рассмотрения;

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

- исполнитель – государственный гражданский служащий министерства, уполномоченный должностным лицом на рассмотрение обращения и осуществляющий подготовку проекта ответа по результатам рассмотрения обращения.

1.4. Должностными лицами министерства являются министр инвестиций и промышленности Ярославской области или лицо, его замещающее.

1.5. 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;
- 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»;
- Указом Губернатора Ярославской области от 23.09.2015 № 541 «Об утверждении Регламента Правительства Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных правовых актов Ярославской области»;
- Положением о министерстве, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 25.03.2022 № 197-п «Об утверждении Положения о министерстве инвестиций и промышленности Ярославской области и признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Правительства области»;
- Порядком.

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в обращениях сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление министерством обращения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений

2.1. Порядок подачи письменных обращений и информирования об их рассмотрении

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

- почтовым отправлением;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством интернет-приемной министерства на портале органов государственной власти Ярославской области, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- посредством Единого портала;
- лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: улица Свободы, дом 62, город Ярославль, 150014.

Номер телефона для справок: (4852) 40-19-03.

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

Обращения также могут поступить в министерство от Правительства Ярославской области, органов исполнительной власти Ярославской 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.

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

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами министерства;
- номера телефонов для получения справочной информации.

2.1.3. 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, отчестве и должности сотрудника министерства, принявшего телефонный звонок.

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

2.2. Требования к местам приема заявителей

2.2.1. Места приема, в том числе места информирования и ожидания, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2.2. Места для информирования и ожидания оборудуются информационным стендом, стульями, столом с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.2.3. Прием граждан должностными лицами министерства осуществляется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц

министерства.

2.2.4. Место для личного приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, а также средствами аудио- и видеофиксации (при наличии возможности), о чем делается соответствующее уведомление.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

3.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

3.1.1. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в министерство.

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

Срок рассмотрения начинается со дня 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, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

3.1.3. 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 в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

3.1.4. В случае если решение поставленных в 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.

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

3.2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

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

3.3. Порядок действий при рассмотрении обращений в письменной форме

Рассмотрение обращений в письменной форме включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращения исполнителю;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление заявителю ответа на обращение или уведомления о переадресации обращения;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

3.4. Прием и регистрация обращений

3.4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является его поступление и регистрация в министерстве.

3.4.2. Все поступившие обращения передаются в день их поступления лицу, ответственному за регистрацию обращений.

Обращения, поступившие в министерство через почтовый ящик, ежедневно изымаются для последующей регистрации.

3.4.3. В течение 3 дней с момента поступления обращения лицо, ответственное за регистрацию обращений, осуществляет обработку и регистрацию обращения.

Обработка обращения включает в себя проверку на соответствие адресату, вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов, в случае необходимости составление акта (если вложены посторонние предметы, не имеющие отношения к обращению, отсутствуют само обращение или документы, на вложение которых ссылаются в обращении, по другим причинам), чтение и определение содержания обращения, проставление в правом нижнем углу обращения и сопроводительного письма (при наличии) штампа министерства, даты поступления, регистрационного номера, формирование дела и электронной базы данных обращений.

3.4.4. На стадии обработки поступивших обращений лицо, ответственное за регистрацию обращений, 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 предложения, заявления или жалобы;
- заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимало участие министерство);
- в которых не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.4.5. При обработке обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений в ЕСЭД с присвоением регистрационного номера. При этом в регистрационную карточку обращения 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 (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).

После регистрации обращения, поступившего на бумажном носителе, и внесения данных в регистрационную карточку обращения текст обращения с приложениями (при наличии) сканируется и размещается в ЕСЭД.

3.5. Направление обращения исполнителю

3.5.1. После утверждения резолюции должностным лицом министерства обращение направляется исполнителю в ЕСЭД.

3.5.2. В случае если в резолюции указано несколько исполнителей,

контроль за сроками исполнения и подготовкой ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Остальные исполнители обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в соответствии с компетенцией для обобщения и подготовки ответа.

3.6. Рассмотрение обращения исполнителем

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов является поступление обращения исполнителю с резолюцией должностного лица министерства.

3.6.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения 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.

3.6.3. 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 исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения действия, на необходимость совершения которого указывает заявитель, и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении такого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

Если заявление о нарушениях законов и иных нормативных правовых актов или недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий. 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.

3.6.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных

интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения или ограничения прав, свобод или законных интересов, 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 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 применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

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

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

В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке в суде.

3.6.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- дает ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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 готовится запрос о представлении сведений (далее – запрос), который должен содержать:

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

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

3.6.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае если в обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или не указаны почтовый адрес либо адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, факсу или электронной почте) в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

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

- министерство при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного или уполномоченного лица министерства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

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

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

обращения;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Сообщение подписывается должностным лицом, принявшим такое решение;

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

- в случае если поступило обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с Порядком на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.6.7. Подготовленный исполнителем проект ответа на обращение направляется на согласование должностному лицу министерства в ЕСЭД. В случае отсутствия замечаний ответ на обращение подписывается должностным лицом министерства.

3.7. Направление заявителю ответа на обращение или уведомления о переадресации обращения

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения, подписанные должностным лицом министерства, регистрируются в течение 3 дней с момента подписания.

Ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения направляются 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, указанным в обращении, поступившем в форме электронного документа. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3.8. Оформление и хранение текущего архива обращений

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

Обращения и ответы на них в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

Обращения, поступившие по электронной почте, через официальный сайт министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Единый портал, хранятся в ЕСЭД.

3.8.2. Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается в текущем архиве министерства в течение 5 лет. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

4. Порядок проведения личного приема заявителей и рассмотрения поступивших в ходе приема обращений

4.1. Личный прием

4.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема является обращение заявителя в приемную министерства для записи на личный прием к должностным лицам министерства.

Личный прием в министерстве (в том числе в формате видео-конференц-связи) по вопросам, входящим в его компетенцию, проводит министр инвестиций и промышленности Ярославской области (в случае его отсутствия – его заместители) с учетом графика работы министерства.

Информация о месте проведения личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах размещается на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в министерстве.

Заявители вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей.

В случае переноса дня приема, изменения времени, места или формата приема гражданин уведомляется об этом лицом, ответственным за организацию личного приема.

Перед проведением личного приема лицом, ответственным за организацию личного приема, в регистрационную карточку обращения, размещенную в разделе «Личный прием» ЕСЭД, заносятся информация о фамилии, имени и отчестве (при наличии), адресе по месту регистрации, сведения о том, куда и по каким вопросам ранее заявитель обращался, по какому вопросу намерен обратиться в министерство в день личного приема, номер контактного телефона и иные необходимые сведения.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий

личность.

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

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

4.1.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку личного приема заявителя.

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

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

4.1.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

4.2.1. В день завершения личного приема устное обращение или письменное обращение, поданное на личном приеме, регистрируется, сведения о нем заносятся в регистрационную карточку обращения.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо министерства, проводившее прием, дает поручение рассмотреть обращение и подготовить проект ответа заявителю, обращение направляется исполнителю в ЕСЭД.

4.2.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на должностных лиц министерства.

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

Ответы на обращения заявителям направляются на бланке министерства за подписью должностного лица министерства, проводившего личный прием.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

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

Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, в которые обращения передаются на рассмотрение.

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

5.2. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел исполнения бюджета, правовой и организационной работы министерства.

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

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

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

6.2. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявители могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) органа государственной власти, 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.