



**МИНИСТЕРСТВО АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 14.10.2025 № 128
г. Ярославль

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в министерстве
агропромышленного комплекса
и потребительского рынка
Ярославской области
и о признании утратившими
силу отдельных приказов
департамента агропромышленного
комплекса и потребительского
рынка Ярославской области**

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

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области.

2. Признать утратившими силу приказы департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области:

- от 22.01.2016 № 8 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и признании утратившими силу отдельных приказов департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области»;

- от 01.08.2016 № 160 «О внесении изменения в приказ департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области от 22.01.2016 № 8»;

- от 19.01.2018 № 11 «О внесении изменений в приказ департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области от 22.01.2016 № 8»;

- от 08.09.2021 № 243 «О внесении изменений в приказ департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области от 22.01.2016 № 8».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области Тихонова Е.В.

4. Приказ вступает в силу с момента его подписания.

Министр агропромышленного
комплекса и потребительского рынка
Ярославской области



Е.В. Тихонов

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
агропромышленного комплекса
и потребительского рынка
Ярославской области

от 14.10.25 № 128

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области

I. Общие положения

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

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

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

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности министерства, 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 министерства и должностных лиц министерства, либо критика деятельности министерства и должностных лиц министерства;

- жалоба – просьба гражданина 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 министерстве.

Должностными лицами министерства являются министр агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области и заместители министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области.

2. Рассмотрение обращений осуществляется 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 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве области и признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора области»;

- Положением о министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области, утвержденным постановлением Правительства Ярославской области от 20.05.2013 № 550-п «О министерстве агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Администрации области и Правительства области и частично утратившим силу постановления Правительства области от 13.07.2011 № 510-п»;

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами министерства.

4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в здании министерства;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

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

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- посредством интернет-приемной министерства;
- посредством Единого портала.

Обращения могут быть доставлены лично гражданами или их представителями.

Почтовый адрес министерства: ул. Стачек, д. 53, г. Ярославль, 150002.

Фактическое местонахождение министерства (для личных обращений): ул. Стачек, д. 53, г. Ярославль.

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/ факс министерства: (4852) 78 64 86/ 74 62 82.

Адрес электронной почты министерства: dapk@yarregion.ru.

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

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

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

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

8. Основными требованиями при консультировании являются:

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

9. Гражданин с учетом графика работы министерства с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и посредством личного обращения.

10. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.

11. Результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответ с разъяснением (в случае, предусмотренном частью 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а также в случае рассмотрения отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

12. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней.

Срок рассмотрения письменного обращения в министерстве начинается с даты регистрации обращения сотрудником приемной министерства и заканчивается датой направления ответа должностным лицом министерства.

13. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, должностное лицо министерства готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения. Срок направления обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомления гражданина о переадресации его обращения – 7 дней с даты регистрации обращения в министерстве.

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 территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ярославской 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.

14. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены должностными лицами министерства не более чем на 30 дней с

сообщением об этом обратившимся гражданам и обоснованием необходимости продления сроков.

III. Действия по рассмотрению обращения

15. Действиями по рассмотрению обращения являются:

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

Прием и регистрация обращения

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

17. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в регистрационной карточке, размещенной в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области, в течение 3 дней с момента поступления в министерство.

18. По результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами должностное лицо министерства:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и 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.

19. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество должностного лица министерства, либо должность должностного лица министерства, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком. В указанном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный

идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

20. 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. Если в указанном 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.

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

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

22. В случае поступления в министерство или должностному лицу министерства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ размещен на сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается адрес сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Рассмотрение обращения

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

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

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, в соответствии с которыми его предложение не может быть принято, если принято – в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

25. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо о критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие доводы.

Исполнитель проверяет, соответствуют ли действия (бездействие) должностного лица (лиц), чьи действия оспариваются, как положениям и предписаниям законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных правовых и других актов Ярославской области. Исполнитель получает пояснения по факту нарушений, допущенных должностным лицом, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых и других актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину должны быть указаны меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, и сроки их реализации.

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

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

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями они нарушены);

- устанавливает причины нарушения или ущемления 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 обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также какими способами будут защищаться права, свободы или законные интересы.

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

27. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию, в том числе в электронной форме, в органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

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

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопросы, поставленные в обращении, для разрешения которых необходима информация;

- вид и форму запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом министерства и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган

местного самоуправления муниципального образования Ярославской области 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, поставленным в обращении.

Государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ярославской области или должностное лицо по направленному запросу министерства или должностного лица министерства, рассматривающего обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

29. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, 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.

30. В случае 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, содержащаяся в обращении, передается по телефону, факсу или электронной почте) в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

31. 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 министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

32. 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

подготавливается сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Ответ гражданину подписывается должностным лицом министерства, принявшим такое решение.

Направление ответа гражданину

33. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

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

- в ответе должны быть указаны лицо, которому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный министерством, фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом министерства.

Последовательность действий при личном приеме граждан

34. Личный прием граждан в министерстве проводят министр агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области, заместитель министра агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области по графику, утверждаемому министром агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области.

Должностные лица министерства осуществляют прием граждан (в том числе в формате видео-конференц-связи) по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

35. Министр агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области (в случае его отсутствия – лицо, его замещающее) проводит личный прием граждан в министерстве по вопросам, входящим в его компетенцию, каждый третий четверг месяца с 11:00 до 12:00.

Информация о месте проведения личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах размещается для сведения граждан на информационном стенде в здании министерства и на сайте министерства.

В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом должностным лицом министерства, ведущим запись на прием.

36. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В ходе личного приема (проводимого в том числе в формате видео-конференц-связи) осуществляется аудио- и видеофиксация, о чем гражданин уведомляется в начале приема.

37. 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.

38. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

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

40. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов был дан ему ранее, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

Оформление и хранение дела по рассмотрению обращения

42. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом министерства, направляется гражданину не позднее истечения последнего дня общего срока рассмотрения обращения, предусмотренного пунктом 12 раздела II Порядка. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы министерства и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство или должностному лицу министерства обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на сайте министерства.

43. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в единой системе электронного документооборота в течение 5 лет.

44. Дела по рассмотрению обращений, поступивших непосредственно в министерство, подлежат хранению в министерстве.

45. Дела по рассмотрению обращений, поступивших на рассмотрение в министерство из Правительства Ярославской области, подлежат хранению в отделе по работе с обращениями организационно-контрольного управления Правительства Ярославской области.

IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

46. Должностные лица министерства осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений осуществляется должностными лицами министерства.

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

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

49. В соответствии с Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) министерства, должностного лица министерства, иного государственного служащего министерства в случае, если считают, что нарушены их права и свободы. Гражданин вправе обратиться с заявлением об оспаривании решения, действия (бездействия) министерства, должностного лица министерства, иного государственного служащего министерства непосредственно в суд.