



# ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 ноября 2019 года

№ 1922

г. Салехард

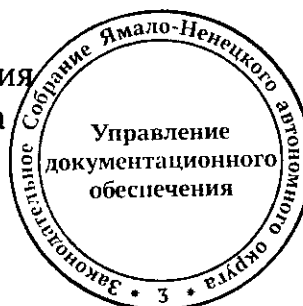
Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан  
в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 сентября 2017 года № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» Законодательное Собрание Ямало-Ненецкого автономного округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа (прилагается).

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его принятия.

Председатель Законодательного Собрания  
Ямало-Ненецкого автономного округа



С.М. Ямкин



УТВЕРЖДЕНА

постановлением

Законодательного Собрания

Ямало-Ненецкого автономного округа

от 19 ноября 2019 года № 1922

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ЗАКОНОДАТЕЛЬНОМ СОБРАНИИ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

### **I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция устанавливает основные требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших к Председателю Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ), первому заместителю Председателя Законодательного Собрания автономного округа, заместителям Председателя Законодательного Собрания автономного округа, председателям комитетов Законодательного Собрания автономного округа, депутатам Законодательного Собрания автономного округа, в Законодательное Собрание автономного округа (далее – обращение), организации личного приёма граждан в Законодательном Собрании автономного округа и к осуществлению контроля за их соблюдением.

2. Термины в настоящей Инструкции применяются в тех же значениях, в которых они используются для регулирования соответствующих отношений в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон об обращениях граждан).

3. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом об обращениях граждан, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Законом автономного округа от 18 июня 1998 года № 34-ЗАО «О статусе депутата Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа», Законом автономного округа от 10 декабря 2013 года № 131-ЗАО «О Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа», Законом автономного округа от 28 сентября 2017 года № 60-ЗАО

«О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», Регламентом Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, утверждённым постановлением Законодательного Собрания автономного округа от 23 марта 2017 года № 821, методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приёмных Президента Российской Федерации, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 02 марта 2017 года, и настоящей Инструкцией.

4. Делопроизводство и контроль в части рассмотрения обращений ведутся отдельно от других видов делопроизводства в отделе по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения аппарата Законодательного Собрания автономного округа (далее – отдел по работе с обращениями граждан) с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД).

В новом календарном году регистрация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

5. Организация и совершенствование работы по учету обращений, контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализу и обобщению содержащейся в них информации осуществляется в управлении документационного обеспечения аппарата Законодательного Собрания автономного округа.

## **II. Организация личного приёма граждан**

6. Личный приём граждан проводится Председателем Законодательного Собрания автономного округа, первым заместителем Председателя Законодательного Собрания автономного округа, заместителями Председателя Законодательного Собрания автономного округа, председателями комитетов Законодательного Собрания автономного округа, депутатами Законодательного Собрания автономного округа (далее – личный приём, депутат) согласно утверждённому графику не реже чем один раз в месяц.

7. График личного приёма граждан утверждается распоряжением Председателя Законодательного Собрания автономного округа.

8. Помощник депутата, государственный гражданский служащий автономного округа, замещающий должность государственной гражданской службы автономного округа в Законодательном Собрании автономного округа, работник Законодательного Собрания автономного округа, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы автономного округа в Законодательном Собрании автономного округа, в компетенцию которых входит работа с обращениями (далее – ответственный

исполнитель), предоставляют в отдел по работе с обращениями граждан информацию о графике личного приёма согласно установленной форме.

Информация о графике личного приёма доводится до сведения граждан посредством размещения объявлений:

на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа (далее – официальный сайт);

на информационных стендах в здании Законодательного Собрания автономного округа;

в общественных приемных;

в средствах массовой информации.

9. Личный приём граждан проводится в том числе по предварительной записи, которую осуществляет ответственный исполнитель.

10. При обращении по телефону ответственный исполнитель предоставляет гражданину информацию о порядке обращения к лицу, осуществляющему личный приём, о компетенции Законодательного Собрания автономного округа.

11. Предварительная запись на личный приём осуществляется согласно утвержденному графику путём принятия устного или письменного обращения о записи на личный приём при личном присутствии гражданина, по телефону либо с использованием электронных средств связи.

12. Ответственный исполнитель:

уточняет в ходе личной беседы с гражданином мотивы обращения и суть поставленных в нём вопросов;

если в ходе личной беседы с гражданином выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Законодательного Собрания автономного округа и лиц, указанных в пункте 6 настоящей Инструкции, с согласия гражданина разъясняет ему, в какой орган государственной власти и в каком порядке следует обратиться для разрешения его вопросов и по возможности оказывает ему содействие;

осуществляет запись на личный приём в порядке очередности и извещает гражданина о дате, месте и времени проведения личного приёма, очередности и времени, отведённом для личного приёма, в устной форме;

составляет по результатам беседы с гражданином краткую аннотацию обращения, в которой отражаются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, суть обращения.

13. В ходе предварительной беседы гражданину в целях повышения оперативности рассмотрения его обращения предлагается обратиться с письменным заявлением для его рассмотрения по существу без записи на личный приём.

14. Ответственный исполнитель не позднее чем за один день до дня личного приёма представляет лицам, указанным в пункте 6 настоящей Инструкции, список записавшихся на личный приём с указанием краткого содержания обращения, а также все необходимые материалы.

15. Дата и время личного приёма могут быть изменены, о чём гражданин не позднее чем за два рабочих дня до даты, на которую переносится личный

приём, уведомляется ответственным исполнителем по телефону или по адресу электронной почты гражданина (при наличии).

### **III. Личный приём**

16. Личный приём проводится с соблюдением права на приём в первоочередном порядке для лиц, указанных в части 1 статьи 8 Закона автономного округа от 28 сентября 2017 года № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», с учётом предварительной записи и в порядке очерёдности в установленные для личного приёма дни и часы.

17. Во время проведения личного приёма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если от лица гражданина выступает его уполномоченный представитель, он предъявляет доверенность, подтверждающую его полномочие представлять интересы гражданина.

18. В случае неявки гражданина на личный приём ответственный исполнитель переносит рассмотрение его обращения по согласованию с гражданином на другую дату. Информация о дне и времени личного приёма сообщается гражданину не позднее двух календарных дней до даты повторного личного приёма.

19. В ходе проведения депутатом личного приёма ответственный исполнитель заполняет карточку личного приёма.

20. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма граждан и ставится подпись гражданина.

21. В случае если гражданин в ходе проведения личного приёма допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью и имуществу иных лиц либо в иных формах проявляет агрессивное поведение, ему может быть отказано в личном приёме с обязательным разъяснением причин отказа. При необходимости может быть вызван сотрудник правоохранительных органов. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма граждан в поле «Комментарии специалиста».

22. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается отметка в карточке личного приёма граждан.

23. В ходе личного приёма гражданин вправе оставить письменное обращение. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить обращение, ответственный исполнитель обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

Данное обращение регистрируется, направляется для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

24. В случае проведения выездного личного приёма в муниципальных образованиях в автономном округе (далее – выездной приём) ответственный исполнитель не менее чем за три календарных дня направляет в отдел по работе с обращениями граждан информацию о месте, времени и дате проведения выездного приёма. Порядок организации выездных приёмов аналогичен порядку организации личных приёмов.

25. По итогам личного приёма с учётом сроков, установленных Законом об обращениях граждан, гражданину направляется письменный ответ о принятых мерах по его обращению, подписанный лицом, осуществлявшим личный приём, за исключением случая, предусмотренного пунктом 22 настоящей Инструкции.

26. Ответственный исполнитель направляет карточки личного приёма гражданина в отдел по работе с обращениями граждан не позднее 14:00 дня, следующего за днем личного приёма.

27. Карточки личного приёма граждан подлежат занесению в СЭДД. Ответственный исполнитель создаёт проект регистрационно-контрольной карточки (далее – РКК).

28. Порядок обработки устного обращения гражданина аналогичен порядку обработки письменных обращений граждан в СЭДД.

29. Материалы личного приёма хранятся в отделе по работе с обращениями граждан в течение срока, установленного номенклатурой дел в Законодательном Собрании автономного округа.

#### **IV. Прием обращений, порядок их регистрации и рассмотрения**

30. Приём обращений, поступивших через почтовое отделение связи, осуществляется специалистами управления документационного обеспечения аппарата Законодательного Собрания автономного округа, отвечающими за регистрацию входящей корреспонденции (далее – делопроизводитель).

31. Обращения, поступившие от граждан лично или с помощью электронной связи, передаются ответственным исполнителем в отдел по работе с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня.

32. При приёме обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, сообщается контактный телефон для получения информации по обращению.

33. Поступление обращений в интернет-приёмную на официальном сайте отслеживается ответственным специалистом отдела по работе с обращениями граждан не реже двух раз в день (далее – интернет-приёмная).

34. Если обращение адресовано депутату, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается Председателем Законодательного Собрания автономного округа с уведомлением гражданина.

35. С оригиналов документов, поступивших через почтовое отделение связи, снимаются копии, помещаются в дело вместе с обращением. Оригиналы возвращаются гражданину нарочно либо почтой заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

36. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, и ответы на запросы по ним вкладываются в дело.

37. Обращения регистрируются в СЭДД в модуле «Обращения граждан» (ОГ) в течение трёх дней с момента их поступления.

38. Регистрация обращений в общероссийский день приёма граждан также производится в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу ССТУ.РФ с последующим отчётом на портале о результатах приёма.

39. Обращение в форме электронного документа после поступления в отдел по работе с обращениями граждан распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением.

40. Для приёма обращений, поступающих через интернет-приёмную, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением, в соответствии с Законом об обращениях граждан.

41. В случае отсутствия текста обращения в форме электронного документа уведомление об этом направляется гражданину.

42. В случае поступления дубликата обращения (текст обращения полностью совпадает с текстом предыдущего обращения, в том числе обращения, поступившего через интернет-приёмную) он приобщается к ранее поступившему обращению с уведомлением об этом гражданина и не подлежит повторной регистрации.

43. При регистрации обращений используется Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденный распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104.

44. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и входящий номер.

Делать какие-либо надписи и отметки на обращениях не допускается.

45. При регистрации обращения в РКК вносится предусмотренная программным обеспечением информация об обращении и о гражданине.

46. В случае регистрации обращения, поступившего от юридического лица либо перенаправленного в Законодательное Собрание автономного округа по компетенции или депутату, в РКК заполняется вкладка «Источник поступления».

47. Регистрационный номер обращению присваивается в автоматическом режиме.

48. Зарегистрированные обращения, а также документы по их рассмотрению сканируются специалистом отдела по работе с обращениями граждан, после чего полученные электронные образы прикрепляются к РКК обращения.

49. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии. Подлинник (оригинал) обращения хранится в отделе по работе с обращениями граждан и может быть передан ответственному исполнителю по его письменному запросу на период рассмотрения обращения по существу.

50. При регистрации документов, связанных с обращением, направляемых в иной орган государственной власти, в обязательном порядке устанавливается связь с РКК исходного обращения с заполнением вкладки «Направление».

51. Зарегистрированное в отделе по работе с обращениями граждан обращение направляется депутату средствами СЭДД для рассмотрения и наложения резолюции.

52. Резолюция оформляется средствами СЭДД на унифицированном бланке резолюции в РКК, рукописным способом на бланке резолюции или непосредственно на самом документе в местах, свободных от текста или с минимальным его перекрытием, и включает фамилии, инициалы исполнителей; содержание поручения и срок его исполнения (при этом осуществляется постановка резолюции на контроль); дату; подпись депутата или её заверение (на бумажном носителе), или отметку о его рассмотрении (в электронном виде).

53. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

54. Обращение рассматривается в сроки, установленные Законом об обращениях граждан, со дня регистрации. В каждом отдельном случае депутат может установить более короткий срок рассмотрения обращения.

55. Ответственный исполнитель изучает обращение с приложенными к нему материалами. В случае необходимости представления дополнительных документов и материалов для рассмотрения обращения в соответствии с резолюцией ответственный исполнитель в семидневный срок осуществляет подготовку запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам с одновременным уведомлением гражданина о ходе его рассмотрения.

56. Ответственный исполнитель создаёт в СЭДД карточку документа (запроса) и прикрепляет к ней отсканированные образы документов.

57. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на тридцать дней, о чём уведомляется гражданин. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее двух дней до истечения срока рассмотрения обращения.

58. Специалистом отдела по работе с обращениями граждан делается запись в РКК о продлении срока рассмотрения обращения. Повторное продление срока не допускается.

59. Ответственный исполнитель обеспечивает в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, который по взаимной договорённости может быть приглашён для получения необходимой или дополнительной информации, либо беседа с ним может быть организована по телефону, иными доступными средствами связи.

60. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности помощник депутата по поручению депутата обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту приёма-передачи другому помощнику депутата.

## **V. Работа с отдельными обращениями**

61. В случае поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее поступившего обращения ответственный исполнитель:

регистрирует в РКК заявление о прекращении рассмотрения ранее поступившего обращения с обязательным установлением связи с РКК исходного обращения;

передаёт заявление о прекращении рассмотрения ранее поступившего обращения депутату для принятия решения;

в случае принятия депутатом решения о прекращении рассмотрения ранее поступившего обращения гражданину об этом направляется уведомление;

приобщает документы к делу, обращение снимает с контроля.

62. Уведомление о размещении ответа на официальном сайте направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

63. В случае направления обращения третьим лицом ему даётся ответ о праве гражданина обратиться в Законодательное Собрание автономного округа лично либо через представителя, полномочия которого оформлены надлежащим образом.

64. Специалист отдела по работе с обращениями граждан при поступлении обращений проверяет их на повторность.

65. Повторными считаются обращения, поступившие в Законодательное Собрание автономного округа или к одному и тому же депутату от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворён данным ему ответом по первоначальному обращению;

со времени подачи первого обращения истёк установленный срок рассмотрения и ответ гражданину не дан.

66. Не считаются повторными обращения:

от одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в адрес нескольких депутатов;

от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения.

67. При определении повторности обращения специалист отдела по работе с обращениями граждан проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

68. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и данных ему ответов и разъяснений.

69. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании резолюции Председателя Законодательного Собрания автономного округа или депутата с уведомлением об этом гражданина.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

70. Ответственный исполнитель создаёт в СЭДД карточку исходящего документа, прикрепляет во вложении электронный документ (ответ). В РКК ответа на обращение в обязательном порядке устанавливается связь с РКК обращения.

71. Подготовленный проект ответа гражданину оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа и после завершения процедуры согласования в СЭДД подписывается Председателем Законодательного Собрания автономного округа или депутатом.

72. Подписанный ответ ответственный исполнитель передаёт в отдел по работе с обращениями граждан для его регистрации.

73. Перед регистрацией ответа специалист отдела по работе с обращениями граждан проверяет правильность оформления ответа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении. Неправильно оформленные ответы подлежат возврату ответственному исполнителю на доработку в течение одного дня.

74. Ответ должен содержать дату и регистрационный номер, фамилию и инициалы подписавшего ответ, подпись, в составе реквизита «Адресат» указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый адрес и индекс либо адрес электронной почты.

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

76. В РКК обращения вносятся следующие сведения:

скан-образ ответа с датой и регистрационным номером;

результат рассмотрения обращения: «поддержано», «поддержано, в том числе приняты меры», «разъяснено», «не поддержано»;

дата снятия дела с контроля и фамилия лица, ответственного за снятие обращения с контроля.

77. Ответственный исполнитель отправляет ответ на электронный адрес, указанный гражданином, или передаёт его делопроизводителю для дальнейшей отправки на почтовый адрес, указанный гражданином.

78. В случае если гражданину направляется ответ на обращение в электронном виде (посредством электронной почты), ответственный исполнитель обязан использовать функции «подтверждение доставки», «подтверждение прочтения». После получения подтверждения о прочтении распечатывает его и передаёт в отдел по работе с обращениями граждан для приобщения к делу.

79. В случае если гражданином в обращении и на почтовом конверте, приложенном к обращению, указаны разные адреса для отправки ответа, ответ на обращение направляется на адрес, указанный в обращении.

80. В случае если в обращении указан представитель, уполномоченный на представление интересов граждан, подписавших коллективное обращение, ответ на коллективное обращение направляется в его адрес.

81. В иных случаях ответ на коллективное обращение направляется первому указавшему фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты) и подписавшему обращение гражданину с пометкой о необходимости доведения информации, указанной в ответе, до сведения остальных граждан, подписавших обращение.

82. Документы и материалы по рассмотрению обращения и копия ответа приобщаются к делу в хронологическом порядке их поступления. Листы резолюций и почтовые конверты вносятся как листы дела.

83. Ответы на обращения не даются в следующих случаях:

в обращении отсутствуют фамилия или почтовый адрес;

обращение не поддается прочтению (о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу;

обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу депутата, членов его семьи, о чём сообщается гражданину;

обращение содержит вопросы, на которые давались многократные ответы по существу, о чём сообщается гражданину;

текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

84. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда разрешены все поставленные в нём вопросы либо при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения.

85. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения

обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

## **VI. Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

86. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступивших обращений, хода и результатов работы с обращениями.

87. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает лицо, указанное в пункте 1 настоящей Инструкции, которому адресовано обращение.

88. За соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется контроль с помощью СЭДД специалистами отдела по работе с обращениями граждан.

89. При регистрации в СЭДД в целях опережающего контроля специалист отдела по работе с обращениями граждан направляет напоминание об истечении срока и о необходимости своевременного отражения информации об исполнении в РКК ответственному исполнителю до истечения срока рассмотрения обращения.

90. Контроль за исполнением резолюций по обращениям включает:  
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;  
направление уведомлений о необходимости принять обращение в работу, уведомлений об окончании срока исполнения резолюций, уведомлений об окончании срока рассмотрения обращения;  
подготовку и обобщение данных о сроках исполнения резолюций по обращениям.

91. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя:

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
контроль за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;  
контроль за надлежащим рассмотрением всех приведённых в обращении доводов и обстоятельств;  
контроль за своевременностью и полнотой принятых мер при рассмотрении обращений.

92. При поступлении обращения на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в

Уральском федеральном округе, федеральных органов исполнительной власти обращение ставится на особый контроль.

93. Особый контроль – устанавливаемый на определенный период времени усиленный вариант контроля за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

94. Председатель Законодательного Собрания автономного округа может принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль в случаях, если:

ответ на обращение не соответствует хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности;

в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решён в течение определенного периода времени;

в ответе сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении вопросов.

95. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль специалистом отдела по работе с обращениями граждан делается соответствующая запись в РКК СЭДД в поле «Особые отметки».

96. По обращению, находящемуся на дополнительном контроле, направляются запросы, касающиеся информации об окончательном разрешении всех вопросов, поставленных в обращении.

97. Решение о снятии обращения с дополнительного контроля принимает Председатель Законодательного Собрания автономного округа на основании направленного гражданину ответа по существу указанных в обращении вопросов.

98. Информация о результатах рассмотрения обращений, а также о мерах, принятых по обращениям, направляется ответственным исполнителем в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме путем заполнения на информационном ресурсе ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» ежемесячно в срок до пятого числа, следующего за отчетным периодом.

## **VII. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями**

99. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет систематизацию и обобщение обращений по результатам их рассмотрения.

100. Информационно-аналитические материалы по обращениям и результатам их рассмотрения подготавливаются отделом по работе с обращениями граждан на основе учётных данных за определенный период времени.