



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 марта 2023 г.

№ 188-П

г. Салехард

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа и Порядка использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов граждан членами Правительства 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» Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить:

Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа согласно приложению № 1 (далее – Инструкция);

Порядок использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов граждан членами Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа согласно приложению № 2 (далее – Порядок).

2. Членам Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, руководителям исполнительных органов Ямало-Ненецкого автономного округа при работе с обращениями граждан и организаций обеспечить соблюдение требований Инструкции и Порядка.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе принять аналогичные инструкции и порядки.

4. Установить, что действие Инструкции не распространяется на правоотношения, связанные с:

организацией предоставления государственных и муниципальных услуг; проведением мероприятий по государственному контролю (надзору) при осуществлении государственного контроля (надзора).

5. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П «Об организации личного приема граждан представителями Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа в

муниципальных образованиях в Ямало-Ненецком автономном округе и уполномоченными лицами исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 февраля 2014 года № 95-П «О внесении изменений в Положение об организации личного приема граждан Губернатором Ямало-Ненецкого автономного округа, членами Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, представителями Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа в муниципальных образованиях в Ямало-Ненецком автономном округе, руководителями исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и уполномоченными на то лицами исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 июля 2014 года № 586-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 августа 2014 года № 656-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 ноября 2014 года № 928-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 23 октября 2015 года № 1019-П «О внесении изменения в приложение № 3 к Положению об организации личного приема граждан Губернатором Ямало-Ненецкого автономного округа, членами Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, представителями Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа в муниципальных образованиях в Ямало-Ненецком автономном округе, руководителями исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и уполномоченными на то лицами исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 03 июня 2016 года № 500-П «О внесении изменений в Положение об организации личного приема граждан Губернатором Ямало-Ненецкого автономного округа, членами Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, представителями Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа в муниципальных образованиях в Ямало-Ненецком автономном округе, руководителями исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и уполномоченными на то лицами исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 января 2017 года № 53-П «О внесении изменений в приложения №№ 1, 2,

утвержденные постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 19 января 2018 года № 36-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 июня 2018 года № 626-П «Об утверждении Инструкции о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 21 декабря 2018 года № 1319-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 21 декабря 2018 года № 1322-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 июня 2018 года № 626-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 27 марта 2019 года № 295-П «О внесении изменения в пункт 3.8 Инструкции о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 13 июня 2019 года № 614-П «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа и признании утратившим силу постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 10 февраля 2015 года № 105-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 января 2020 года № 19-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 июня 2018 года № 626-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 07 августа 2020 года № 953-П «О внесении изменений в Инструкцию о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 07 декабря 2020 года № 1395-П «О внесении изменений в Инструкцию о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа»;

пункт 4 изменений, которые вносятся в некоторые постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 09 апреля 2021 года № 272-П;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 05 августа 2021 года № 686-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 августа 2013 года № 624-П».

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНА

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 10 марта 2023 года № 188-П

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан и организаций
в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа

I. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Инструкция, исполнительные органы, автономный округ) устанавливает требования к организации работы в Правительстве автономного округа, исполнительных органах по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан и организаций, принятию по ним решений, направлению ответов заявителям.

1.2. Положения Инструкции распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения, обращения объединений граждан, юридических лиц, а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – обращения, граждане).

1.3. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом (Основным законом) автономного округа;
- Законом автономного округа от 25 мая 2010 года № 57-ЗАО «О Правительстве 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» (далее – Закон автономного округа № 60-ЗАО);
- постановлением Губернатора автономного округа от 19 июля 2010 года № 156-ПГ «Об аппарате Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа»;
- постановлением Правительства автономного округа от 12 декабря 2016 года № 1150-П «Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных

органах Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.4. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа и членов Правительства автономного округа, организацию проведения личного приема граждан Губернатором автономного округа, членами Правительства автономного округа осуществляет управление по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора автономного округа (далее – управление).

Делопроизводство и контроль за рассмотрением обращений, поступивших в исполнительные органы, осуществляют делопроизводители либо специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями (далее – ответственный специалист), с включением соответствующих обязанностей в их должностные регламенты, определенные приказом исполнительного органа.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования в автономном округе (далее – орган местного самоуправления) или должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина.

1.6. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, состоянием работы с обращениями в исполнительных органах, координация и совершенствование работы по рассмотрению обращений, анализ обращений и обобщение содержащейся в них информации осуществляется аппаратом Губернатора автономного округа.

1.7. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе № 59-ФЗ, Законе автономного округа № 60-ЗАО.

II. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений – их поступление члену Правительства автономного округа, в исполнительный орган.

2.2. Прием обращений осуществляется ответственным специалистом.

2.3. Обращения поступают посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», могут быть переданы непосредственно члену Правительства автономного округа, должностному лицу исполнительного органа при проведении мероприятий с участием населения, доставлены гражданином лично либо его представителем.

Обработка обращений, поступивших посредством факсимильной и телеграфной связи, осуществляется аналогично обработке письменных обращений в порядке, установленном Инструкцией.

Порядок обработки устного обращения и обращения, поступившего в

форме электронного документа, аналогичен порядку обработки письменных обращений граждан в государственной информационной системе «Региональная система электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – РСЭД).

2.4. Обращения, поступающие в форме электронного документа, направляются через интернет-приемную, предназначенную для приема обращений граждан, поступающих в адрес Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа и исполнительных органов (далее – интернет-приемная), а также через страницы официальных сайтов исполнительных органов, предназначенные для приема и обработки обращений граждан.

В случае поступления обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты исполнительного органа и/или его должностного лица такое обращение к рассмотрению не принимается. Заявителю в течение 3 календарных дней со дня поступления обращения на адрес электронной почты направляется уведомление о необходимости направления обращения одним из способов, предусмотренных абзацем первым настоящего пункта.

Поступившая в Правительство автономного органа через интернет-приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, передается лицу, ответственному за ведение делопроизводства в Правительстве автономного округа, для дальнейшей обработки, о чем заявитель информируется ответственным специалистом управления путем направления электронного сообщения. Дальнейшая работа с указанной корреспонденцией осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Поступившие через интернет-приемную обращения, адресованные в иные исполнительные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, пересылаются соответствующему адресату в исполнительный орган по РСЭД либо сопроводительным письмом в орган местного самоуправления для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется ответственным специалистом либо ответственным специалистом управления путем направления электронного сообщения.

2.5. При приеме обращения непосредственно от гражданина по его просьбе лицо, принявшее письменное обращение, обязано удостоверить своей подписью на копии обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

2.6. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

Если к обращению приложены денежные знаки, оригиналы документов или заверенные в установленном порядке копии документов, составляется акт, который прикладывается к обращению. Поступившие денежные знаки, оригиналы документов или заверенные в установленном порядке копии документов направляются гражданину, направившему обращение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Приложенные к обращению или переданные гражданином при рассмотрении обращения документы и материалы, имеющие для него ценность, возвращаются гражданину по его заявлению. При этом ответственный специалист либо специалист, ответственный за рассмотрение обращения (далее – ответственный исполнитель), вправе изготовить копии возвращаемых

документов, которые прилагаются к материалам по рассмотрению обращения.

На заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается нехватка документов, указанных в обращении, в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах в течение 1 календарного дня со дня поступления. Один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется гражданину, направившему обращение. При наличии обратного адреса гражданину направляется письменное уведомление об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению в течение 3 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае отсутствия самого обращения ответственным специалистом составляется акт с отметкой об отсутствии письменного обращения с указанием даты и личной подписи. Акт прилагается к поступившим документам.

При наличии адреса на конверте заявителю направляется уведомление об отсутствии вложения в конверте.

2.7. Поступившее письмо, имеющее нестандартный вес, размер, форму, неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для отправок (порошок и прочее), вскрытию не подлежит.

Информацию о поступившем письме ответственный специалист доводит до сведения руководителя исполнительного органа либо иного уполномоченного лица данного исполнительного органа, курирующего вопросы антитеррористической защищенности. Работа с таким письмом приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

2.8. Поступившие в адрес Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа письма с пометкой «Лично» не вскрываются и передаются в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником вышеуказанного лица в управление для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в управление, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

Работа с письмами с пометкой «Лично», поступившими в адрес руководителя исполнительного органа, осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

2.9. Ответственные специалисты осуществляют выявление «не обращений»: благодарности, приглашения, оценка деятельности, материалы на ознакомление, информационные письма, рекламные материалы, которые подлежат регистрации с проставлением отметки «не обращение» в регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) РСЭД во вкладке «вид обращения». На поступившее «не обращение» заявителю направляется сообщение, либо письмо, либо уведомление о получении исходя из текста «не обращения». По решению ответственного специалиста «не обращение» может быть направлено адресату либо лицу, ответственному за ведение

делопроизводства соответственно в Правительстве автономного округа либо исполнительном органе по принадлежности в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Не подлежат регистрации поздравления, соболезнования, печатные издания, коммерческие предложения, деловая переписка, которые без регистрации направляются лицу, ответственному за ведение делопроизводства соответственно в Правительстве автономного округа либо исполнительном органе по принадлежности, в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Поступившие тексты, адресованные иному государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

III. Регистрация обращений

3.1. Делопроизводство в части рассмотрения обращений ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3.2. Обращения, адресованные Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, членам Правительства автономного округа, регистрируются ответственными специалистами управления в РСЭД.

Обращения, поступившие в исполнительный орган, в том числе обращения, направленные из других исполнительных органов по компетенции, регистрируются ответственным специалистом в РСЭД.

3.3. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае приложения к обращению, поступившему в форме электронного документа, обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае если в обращении, поступившем в форме электронного документа, в адресной части указаны контактные данные заявителя, отличные от данных заявителя, изложенных в обращении, в РКК РСЭД вносятся данные заявителя, указанные в адресной части. Заявителю, данные которого указаны в адресной части, направляется уведомление о принятии обращения гражданина, информация о котором содержится в обращении, к рассмотрению, а также предлагается представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина, информация о котором содержится в обращении, на обработку его персональных данных. В случае непредставления указанных доказательств гражданину, информация о котором содержится в обращении, дается ответ по существу вопроса без направления ответа адресату (хранится в деле).

3.4. Срок регистрации обращения – в течение 3 календарных дней со дня поступления члену Правительства автономного округа, в исполнительный орган.

3.5. На первой странице обращения в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (на любом свободном месте). В случае невозможности проставления оттиска

штампа в указанном месте он может быть поставлен на любом свободном от текста месте правой половины листа.

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

3.6. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «Получено в ходе личного приема». Данные обращения в течение 3 календарных дней со дня получения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном Инструкцией.

3.7. После проведения выездного приема членами Правительства автономного округа оригиналы карточек личного приема граждан направляются в управление.

После проведения выездного приема руководителями исполнительных органов и уполномоченными на то лицами исполнительных органов оригиналы карточек личного приема граждан направляются в соответствующий исполнительный орган.

Обращения граждан, принятые в ходе выездного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.8. На каждое обращение оформляется РКК в РСЭД с использованием индекса 01-09.

При регистрации документов, связанных с рассмотрением обращения (уведомление, запрос информации, ответ гражданину и др.), используется подчиненный индекс 01-09-01 в базах данных ВнД, ВхД, ИсхД.

3.9. При регистрации обращения в РКК вносятся предусмотренные программным обеспечением соответствующие реквизиты обращения.

Ответственные специалисты обязаны прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность.

При поступлении обращения, содержащего факты нарушения принципа равенства граждан независимо от расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств, в том числе при приеме на работу, при замещении должностей и формировании кадрового резерва в исполнительных органах, в РКК в поле «Особые отметки» делается соответствующая запись.

Если обращение подписано несколькими гражданами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ (коллективное обращение). Отметка о коллективности обращения вносится в РКК.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в РКК, несут ответственные специалисты.

3.10. Нумерация поступивших обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.11. Сканированное изображение обращения, карточка личного приема и приложения к ним прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии.

3.12. В случае если обращение адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, обращение рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление соответствующих полномочий.

3.13. Информация о персональных данных граждан, направивших

обращения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.14. При регистрации обращений используется актуальная редакция Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

3.15. После регистрации письменного обращения, обращения в форме электронного документа гражданину направляется уведомление о принятии обращения с указанием даты его принятия, сообщается присвоенный обращению регистрационный номер и телефон, по которому можно узнать информацию о рассмотрении обращения.

IV. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированное обращение в установленном порядке направляется руководителю исполнительного органа либо уполномоченному им лицу для рассмотрения.

4.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, в течение 3 календарных дней со дня регистрации обращения об этом составляется акт в двух экземплярах (один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется гражданину, направившему обращение). 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 5 календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.3. Обращения, адресованные Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, направляются для рассмотрения по компетенции членам Правительства автономного округа в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Губернатора автономного округа.

Губернатору автономного округа направляются обращения, содержащие наиболее актуальные и социально значимые вопросы либо проблемы для принятия решения об их рассмотрении.

Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается управлением, исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных высшими органами

государственной власти, федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти конкретным должностным лицам.

4.4. Руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо обеспечивает в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, который по взаимной договоренности может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации, либо беседа с ним может быть организована по телефону, по месту жительства (работы, учебы), иными доступными средствами связи.

4.5. В случае если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию исполнительного органа, такое обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации в исполнительном органе направляется по подведомственности с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

В случае если вопросы, поставленные в обращении, направленном в адрес Губернатора автономного округа и (или) членов Правительства автономного округа, не входят в компетенцию исполнительных органов и (или) органов местного самоуправления, такое обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации в управлении направляется по подведомственности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае если вопросы, поставленные в обращении, направленном аппаратом Губернатора автономного округа в исполнительный орган по подведомственности, не относятся к компетенции исполнительного органа, в РКК не позднее 3 календарных дней со дня поступления обращения в исполнительный орган проставляется отметка об отсутствии вопросов, входящих в его компетенцию, с обоснованием, содержащим ссылку на правовой акт, с утвержденной резолюцией руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица о возврате обращения.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

В случае если обращение, адресованное Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, возвращено исполнительными органами, данное обращение направляется членам Правительства автономного округа для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

В случае если вопросы, поставленные в обращении, направленном в соответствии с абзацем третьим настоящего пункта, не относятся к компетенции члена Правительства автономного округа, обращение подлежит возврату не позднее 2 календарных дней со дня получения с обоснованием, содержащим ссылку на правовой акт, с утвержденной резолюцией члена Правительства автономного округа о возврате обращения. Принятие окончательного решения о компетенции и дальнейшем рассмотрении обращения возлагается на управление.

4.7. Ответы на обращения подписываются членом Правительства автономного округа, руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом.

Сопроводительные письма к обращениям, адресованным Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, членам Правительства

автономного округа, направляемым в адрес должностных лиц территориальных органов федеральных органов власти, исполнительных органов, органов местного самоуправления, иных государственных органов и организаций, подписываются заместителем Губернатора автономного округа, руководителем аппарата Губернатора автономного округа либо уполномоченным им лицом.

Сопроводительные письма к обращениям, адресованным Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, членам Правительства автономного округа, направляемым в органы местного самоуправления, уведомления, в том числе содержащие разъяснения законодательства по доводам заявителя, письма о возврате обращения, запросы информации подписываются начальником управления.

Уведомления заявителям о принятии обращения, адресованного Губернатору автономного округа, Правительству автономного округа, членам Правительства автономного округа, подписываются начальником отдела, обеспечивающим реализацию государственной функции по организации рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа.

Ответственные специалисты управления подписывают напоминания об истечении срока по обращению, запросы информации по дополнительному контролю.

Подписание уведомлений, запросов, писем по рассмотрению обращений в исполнительных органах осуществляется на основании включения соответствующих обязанностей в должностные регламенты специалистов, должностных лиц, определенные приказом исполнительного органа.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе № 59-ФЗ, Законе автономного округа № 60-ЗАО.

Губернатором автономного округа, членами Правительства автономного округа, руководителями исполнительных органов либо лицами, их замещающими, может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращений.

5.2. Началом срока рассмотрения поступивших в исполнительный орган обращений считается день их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа и членов Правительства автономного округа и направленных для рассмотрения в исполнительные органы, считается день регистрации обращений в управлении.

5.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Датой направления ответа на письменное обращение является дата его доставки в организацию почтовой связи.

5.4. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 5 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. В исключительных случаях, а также в случаях запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. Повторное продление срока не допускается.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом на основании мотивированного предложения ответственного специалиста либо ответственного исполнителя с указанием причины.

Ответственным специалистом делается запись в РКК обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

5.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее 3 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

5.7. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

VI. Рассмотрение обращений граждан

6.1. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дана оценка всем приведенным доводам, даны ответы на все поставленные в обращении вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и при возможности предложения других вариантов решения проблемы.

6.2. По результатам рассмотрения обращений членом Правительства автономного округа, руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом дается поручение о рассмотрении обращений: накладывается резолюция, содержащая указание об ответственном исполнителе, соисполнителе (соисполнителях), проставляется дата резолюции и подпись либо делается соответствующая отметка в РКК.

6.3. Обращение, содержащее неточное наименование исполнительного органа, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, не препятствующее установлению исполнительного органа или должностного лица, в адрес которого было направлено обращение, подлежит обязательному рассмотрению.

6.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом может быть отказано в предоставлении информации в случае, если запрашиваемая информация содержит сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.5. При рассмотрении обращения не допускается без согласия гражданина, направившего обращение, разглашение содержащихся в

обращении сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

Направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

В ответе на обращение не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни гражданина, не указанных в содержании 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. В случае поступления через интернет-приемную обращений, не содержащих текстового изложения предложения, заявления или жалобы в поле, предназначенном для содержания обращения, а только содержащих ссылку на приложение (вложенный файл) либо на контент сайта, обращение подлежит регистрации, но ответ на такое 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 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ.

В случае поступления текста в форме электронного документа, не содержащего предложения, заявления или жалобы, а содержащего только ссылки на приложение (вложенный файл) либо на контент сайта, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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. Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения по существу определяется на основании решения руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица.

6.8. При получении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ответственный исполнитель идентифицирует гражданина, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, с гражданином, написавшим предыдущее обращение.

Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения по существу определяется на основании решения руководителя исполнительного органа

либо уполномоченного им лица. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения регистрируется в РКК РСЭД с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

6.9. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким членам Правительства автономного округа, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым согласно резолюции Губернатора автономного округа.

В случае если обращение направлено управлением или членом Правительства автономного округа по компетенции нескольким членам Правительства автономного округа, исполнительным органам, рассмотрение обращения и подготовка ответа осуществляется каждым органом самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

6.10. Ответственный исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа (уведомления) гражданину, обобщает полученную от соисполнителей информацию для включения в проект ответа гражданину.

Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее 7 календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю всю необходимую информацию для подготовки сводного ответа гражданину.

6.11. В случае если должностным лицом дано поручение о представлении в его адрес информации о результатах рассмотрения обращения, такая информация представляется в виде копии ответа на обращение гражданина.

6.12. Запрещается направлять гражданину, направившему обращение, ответ с исправлениями, в том числе в реквизитах.

6.13. В случае если ответ на обращение затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте исполнительного органа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.14. Ответ на обращение может быть подписан на бумажном носителе в соответствии с требованиями Инструкции, а также с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

6.15. Адресная часть бланков ответов (уведомлений о переадресации обращения) должна соответствовать форме направляемого гражданину ответа (уведомления о переадресации обращения) в части указания почтового адреса при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в письменной форме или адреса электронной почты при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в форме электронного документа. В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, указал почтовый адрес для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в письменном обращении указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

Ответственный специалист перед отправкой ответа на обращение проверяет правильность оформления ответа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении. Неправильно оформленные ответы подлежат возврату исполнителю на доработку.

6.16. В ответе на обращение, направленное в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральные органы исполнительной власти, государственные органы, должна содержаться ссылка на наименование того органа власти, откуда поступило обращение.

6.17. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного доступа.

6.18. Ответственный специалист вносит в РКК обращения следующие сведения:

- поручение руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица (резюльция);
- результат рассмотрения обращения: «поддержано, в т.ч. меры приняты», «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
- «принято решение» (при наличии);
- дату снятия дела с контроля.

6.19. В случае отправки ответа на обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении, в РКК РСЭДД в обязательном порядке прикрепляется информация, подтверждающая направление ответа в форме электронного документа.

6.20. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в исполнительный орган и зарегистрированных в РСЭД, должны вноситься любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

6.21. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель и (или) ответственный специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту приема-передачи другому ответственному исполнителю и (или) ответственному специалисту.

6.22. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) члена Правительства автономного округа, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются первым заместителем Губернатора автономного округа.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первого заместителя Губернатора автономного округа, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются руководителем аппарата Губернатора автономного округа.

По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) члена Правительства автономного округа принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

Обжалование решения, принятого в соответствии с абзацем первым настоящего пункта, по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) члена Правительства автономного округа осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VII. Рассмотрение повторных обращений. Прекращение переписки

7.1. Ответственный специалист при выполнении первичной обработки поступивших обращений проверяет их на повторность.

7.2. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина (граждан) в один и тот же исполнительный орган к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу.

7.3. При определении повторности обращения ответственный специалист проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

7.4. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям и существа данных ему ответов и разъяснений.

7.5. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Решение о обоснованности поступившего обращения с жалобой на решение (действия, бездействие) руководителей исполнительных органов, направленного на рассмотрение члену Правительства автономного округа, и о прекращении переписки с гражданином принимается членом Правительства автономного округа на основании мотивированного предложения начальника управления. Основанием для прекращения переписки является неоднократный ответ гражданину за подписью члена Правительства автономного округа при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если обращение, поступившее в адрес Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа, членов Правительства автономного округа, было переадресовано для рассмотрения по подведомственности в исполнительные органы, решение о обоснованности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом.

Решение о прекращении переписки ввиду обоснованности рассмотрения очередного обращения, поступившего в исполнительный орган, осуществляется на основании решения руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица, принятого с учетом подготовленного ответственным исполнителем мотивированного предложения. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

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

VIII. Направление ответов на обращения и их хранение

8.1. Ответ по результатам рассмотрения обращения регистрируется делопроизводителем либо ответственным специалистом в РСЭД.

В РКК РСЭД ответа на обращение в обязательном порядке устанавливается связь на РКК исходного обращения.

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 письменном обращении.

При подписании ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью одновременно с регистрацией ответа на обращение в РКК РСЭД прикрепляется сканированное изображение бумажной копии ответа на обращение, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

8.2. На коллективное обращение, поступившее в письменной форме, текст которого подписан всеми гражданами, при условии указания их фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) и почтовых адресов, по которым должны быть направлены ответы, ответ направляется каждому указанному гражданину.

Отдельные приложения к обращению в виде списков с подписями не являются основанием для направления ответа каждому гражданину в соответствии с абзацем первым настоящего пункта.

На коллективное обращение, поступившее в форме электронного документа, при условии указания фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) в соответствующем поле «соавторы» и адресов электронной почты всех граждан ответ на обращение направляется каждому гражданину.

В случае если в обращении указан представитель, уполномоченный на представление интересов граждан, подписавших коллективное обращение, ответ на коллективное обращение направляется представителю, уполномоченному на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения.

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

В случае если в ходе рассмотрения коллективного обращения поступит одно или несколько заявлений об отказе от рассмотрения обращения, ответ на коллективное обращение направляется в порядке, установленном настоящим пунктом, гражданину(нам), в отношении которого(ых) отказ не поступал.

8.3. Документы и материалы по рассмотрению письменного обращения,

почтовые конверты, резолюции, созданные в письменной форме, экземпляр ответа приобщаются к делу в порядке их поступления и вносятся как листы дела.

8.4. Документы и материалы по рассмотрению письменного обращения, карточки личного приема хранятся в управлении или в исполнительном органе (по компетенции) в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Документы и материалы по рассмотрению обращения, поступившего в форме электронного документа, созданные в электронной форме (электронные документы), и их отображения хранятся в РСЭД в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации.

IX. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется членами Правительства автономного округа, представителями Губернатора автономного округа в муниципальных образованиях в автономном округе (далее – представители Губернатора автономного округа), руководителями исполнительных органов и уполномоченными на то лицами исполнительных органов.

9.2. График личного приема граждан утверждается Губернатором автономного округа.

Информация о месте и времени проведения личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Правительства автономного округа, официальных сайтах исполнительных органов, информационных стендах и регламентных табличках кабинетов.

9.3. Организация проведения личного приема граждан членами Правительства автономного округа осуществляется ответственными специалистами управления.

9.4. Организация проведения личного приема граждан представителями Губернатора автономного округа осуществляется непосредственно представителями Губернатора автономного округа и (или) во взаимодействии с ответственными специалистами управления.

9.5. Организация проведения личного приема граждан руководителями исполнительных органов и уполномоченными на то лицами осуществляется ответственными специалистами.

9.6. Предварительная запись граждан на личный прием к представителям Губернатора автономного округа, членам Правительства автономного округа, руководителям исполнительных органов и уполномоченным на то лицам осуществляется ответственными специалистами управления либо ответственными специалистами соответственно с включением соответствующих обязанностей в их должностные регламенты, определенные приказом исполнительного органа, в порядке очередности.

Для предварительной записи на личный прием гражданин подает устное или письменное заявление о записи на личный прием либо заявление с использованием электронных средств связи с указанием содержания вопроса, по которому обращается, а также о том, куда гражданин ранее обращался за решением вопроса. К заявлению гражданин при необходимости прилагает копии документов и материалов.

По результатам рассмотрения представленных документов ответственный специалист управления либо ответственный специалист осуществляет предварительную запись к должностному лицу по принадлежности вопросов и извещает гражданина о дате, месте и времени проведения личного приема.

В случае если в заявлении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию представителей Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа, руководителей исполнительных органов и уполномоченных на то лиц, ответственный специалист управления либо ответственный специалист дает гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения его вопросов.

Ответственный специалист управления либо ответственный специалист составляет по результатам беседы с гражданином краткую аннотацию обращения, в которой отражаются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, существо обращения.

В ходе предварительной беседы гражданину предлагается обратиться с письменным заявлением для его рассмотрения по существу без предварительной записи на личный прием граждан. В этом случае ответственный специалист управления либо ответственный специалист обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии для рассмотрения в установленном порядке.

9.7. Предварительная запись на личный прием граждан не осуществляется в случаях, если:

- вопрос не относится к компетенции члена Правительства автономного округа, представителя Губернатора автономного округа, руководителя исполнительного органа;

- ранее, в том числе на личном приеме граждан, гражданину давались разъяснения по существу поставленных вопросов и в ходе предварительной записи на личный прием граждан новых доводов или обстоятельств, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения, не приводится;

- гражданин обжалует судебное решение.

9.8. Дата и время личного приема граждан могут быть изменены, о чем гражданин не позднее чем за 1 календарный день до даты, на которую переносится личный прием граждан, уведомляется ответственным специалистом управления либо ответственным специалистом по телефону, либо по адресу его электронной почты (при наличии), либо иным доступным способом.

9.9. Список записавшихся на личный прием граждан с указанием краткого содержания обращения, а также все необходимые материалы представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием, не позднее чем за 1 календарный день до дня личного приема граждан.

9.10. Личный прием граждан проводится при предъявлении гражданином паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

В случае если от лица заявителя выступает его уполномоченный представитель, личный прием граждан проводится при предъявлении документа, подтверждающего его полномочие.

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

подтверждающего их право на личный прием граждан в первоочередном порядке.

9.12. Проведение личного приема граждан может быть прекращено, если гражданином производится аудио-, видеозапись личного приема граждан с использованием личных технических средств с расширенными мультимедийными возможностями, в том числе телефонов, диктофонов, без согласия всех лиц, присутствующих на приеме.

9.13. Личный прием граждан проводится в специально оборудованных служебных помещениях в установленные для личного приема граждан дни и часы.

Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан, должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- возможность копирования документов;
- доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу деятельности должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

Места ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для граждан, в том числе с ограниченными физическими возможностями, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для оформления письменных обращений, информационными стендами. Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

9.14. В места проведения личного приема граждан не допускается проносить:

- легковоспламеняющиеся, радиоактивные, взрывчатые, токсичные, химически и биологически активные вещества;
- оружие, боеприпасы, средства самообороны;
- рабочие инструменты, а также предметы, способные нанести колюще-режущие раны;
- жидкости, твердые, сыпучие и газообразные вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность или предназначение которых невозможно определить;
- крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров соответственно;
- животных.

9.15. Краткое содержание устного обращения и данные о заявителе заносятся в карточку личного приема граждан по форме согласно приложению к Инструкции в одном экземпляре для хранения в деле.

9.16. В ходе личного приема членом Правительства автономного округа, представителем Губернатора автономного округа в случае необходимости присутствуют руководители исполнительных органов и иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение вопросов заявителя.

9.17. На личном приеме руководителя исполнительного органа или иного уполномоченного на то лица исполнительного органа могут присутствовать

сотрудники исполнительного органа, в компетенцию которых входит разрешение поставленных заявителем вопросов.

9.18. 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 граждан, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.19. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

9.20. По итогам личного приема ответственным специалистом вводится текст поручения, зафиксированного в карточке личного приема, в РКК РСЭД.

9.21. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить обращение, которое планирует оставить в ходе личного приема, должностное лицо, осуществляющее личный прием, либо ответственный специалист обязаны оказать ему в этом необходимую помощь.

9.22. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе перенести рассмотрение обращения гражданина на новый срок, но не более чем на один месяц. Информация о дне и времени повторного личного приема сообщается гражданину не позднее 3 календарных дней до даты повторного личного приема любым доступным способом.

9.23. В случае если гражданин, явившийся на личный прием граждан, допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью и имуществу иных лиц либо в иных формах проявляет агрессивное поведение, имеет явные признаки алкогольного или наркотического опьянения, ему может быть отказано в личном приеме граждан с обязательным разъяснением причин отказа.

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

9.25. Члены Правительства автономного округа, представители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов и уполномоченные на то лица исполнительных органов проводят выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях в автономном округе.

Члены Правительства автономного округа, представители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов вправе организовывать тематические выездные приемы в целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, свидетельствующих о наличии системных проблем в какой-либо сфере общественных отношений.

9.26. Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан.

9.27. Члены Правительства автономного округа, представители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов и уполномоченные на то лица исполнительных органов могут проводить личные

приемы граждан в муниципальных образованиях в автономном округе в режиме видео-конференц-связи (далее – видеоприем) с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема граждан в доступных режимах связи.

При проведении видеоприема членами Правительства автономного округа используется система видеопротоколирования. Видеопротоколирование осуществляется в соответствии с Порядком использования системы видеопротоколирования при проведении личных приемов граждан членами Правительства автономного округа.

9.28. Порядок организации видеоприема аналогичен порядку организации личного приема граждан, за исключением требований, предусмотренных абзацами вторым – пятым пункта 9.13 Инструкции, предъявляемых к служебным помещениям, в которых осуществляется личный прием граждан.

9.29. Координацию и контроль за организацией применения на постоянной основе системы личного приема граждан с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема граждан в доступных режимах связи, осуществляемого в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приемных Президента Российской Федерации, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утверждаемыми протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, осуществляет аппарат Губернатора автономного округа.

9.30. Список граждан, записавшихся на видеоприем, краткое содержание обращений и подготовленные материалы к видеоприему граждан членами Правительства автономного округа представляются ответственными специалистами управления.

9.31. Список граждан, записавшихся на видеоприем, краткое содержание обращений и подготовленные материалы к видеоприему граждан представителями Губернатора автономного округа осуществляется ими непосредственно и (или) совместно с ответственным специалистом управления.

9.32. Список граждан, записавшихся на видеоприем, краткое содержание обращений и подготовленные материалы представляются в электронном виде руководителям исполнительных органов и уполномоченным на то лицам исполнительных органов, осуществляющим видеоприем.

Х. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Члены Правительства автономного округа, руководители исполнительных органов либо уполномоченные ими лица осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется ответственными специалистами с помощью РСЭД.

В целях опережающего контроля ответственному исполнителю не позднее 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения направляется напоминание об истечении срока и необходимости своевременного отражения информации об исполнении в РКК РСЭД.

В целях опережающего контроля соисполнителям не позднее 5 календарных дней до наступления срока, указанного в пункте 6.10 Инструкции, направляется напоминание об истечении срока рассмотрения обращения и необходимости своевременного отражения информации об исполнении в РКК РСЭД.

10.3. Лица, осуществляющие указанный контроль, имеют право:

- запрашивать у ответственных исполнителей и (или) соисполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- вносить ответственным исполнителям и (или) соисполнителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

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

- контроль за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;
- контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений;
- контроль за поручениями, данными в ходе личного приема граждан должностными лицами;
- анализ содержания поступающих обращений и причины повторных обращений;
- проверку состояния работы с обращениями и организацию личного приема в подведомственных организациях и учреждениях;
- контроль за надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;
- принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений сроками, на основании поручений члена Правительства автономного округа, руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица.

При поступлении обращения 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, депутатов Законодательного Собрания автономного округа с указанием о необходимости направления результата рассмотрения обращения в адрес соответствующего государственного органа или должностного лица такое обращение ставится на особый контроль.

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

10.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании направленного гражданину ответа по существу указанных в обращении вопросов.

Уведомление, направленное в соответствии с пунктом 5.6 Инструкции, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

10.7. Член Правительства автономного округа, руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо вправе 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 решен в течение определенного периода времени;

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

10.8. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль принимается членом Правительства автономного округа, руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом на основании мотивированного предложения ответственного исполнителя либо самостоятельно.

10.9. Обращение, поступившее в адрес Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа, может быть поставлено на дополнительный контроль аппаратом Губернатора автономного округа либо должностным лицом, в адрес которого направлено обращение.

10.10. О постановке обращения на дополнительный контроль гражданин не уведомляется.

10.11. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль ответственным специалистом делается соответствующая запись в РКК РСЭД в поле «Особые отметки».

10.12. По обращениям, находящимся на дополнительном контроле в управлении, ответственные специалисты управления вправе направлять запросы, касающиеся информации об окончательном разрешении всех вопросов, поставленных в обращении, в соответствующие исполнительные органы, которые рассматривали обращения. Ответ на такой запрос направляется в управление в течение 15 календарных дней со дня его получения.

10.13. Решение о снятии обращения с дополнительного контроля принимает должностное лицо, поставившее обращение на контроль, либо уполномоченное им лицо на основании мотивированного предложения ответственного специалиста.

XI. Мониторинг общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений

11.1. В целях повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами управление, исполнительные органы вправе организовать выявление мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений.

Мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений может выявляться посредством выборочного опроса по телефону или через информационные системы общего пользования.

11.2. При выявлении мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений используются в том числе следующие критерии:

- должностным лицом обеспечено своевременное рассмотрение обращения, ответ получен в срок, установленный для такого рода обращений;
- ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов;
- должностным лицом обеспечено объективное и всестороннее рассмотрение обращения, приняты необходимые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, либо достаточно подробно разъяснен порядок обращения за такой защитой в иные государственные органы или организации.

11.3. В случае проведения мониторинга общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений информация систематизируется и направляется в аппарат Губернатора автономного округа для сведения.

ХII. Ответственность

12.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на членов Правительства автономного округа, руководителей исполнительных органов либо уполномоченных ими лиц, а также иных должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

Член Правительства автономного округа, руководитель исполнительного органа вправе рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

12.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Инструкции по работе с
обращениями граждан и организаций
в исполнительных органах Ямало-
Ненецкого автономного округа

ФОРМА КАРТОЧКИ

КАРТОЧКА № ____
личного приема граждан
« ____ » _____ 20__ года

Проводил прием – _____
(Ф.И.О.)

_____ (должность)

Ф.И.О. заявителя – _____

Место работы – _____

Должность – _____

Социальный статус – _____

Домашний адрес – _____

Льготы – _____

№ телефона – _____

Вид обращения - заявление, жалоба, предложение (нужное подчеркнуть)

Краткое содержание обращения:

Кому направлено (резолуция):

Подпись _____

Продление срока исполнения _____ 20__ г.

Снято с контроля _____ 20__ г.

Результат _____

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 10 марта 2023 года № 188-П

ПОРЯДОК

использования системы видеопотоколирования при проведении
личных приемов граждан членами Правительства Ямало-Ненецкого
автономного округа

I. Общие положения

1.1. Целью использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов граждан является решение комплекса задач по:

- повышению качества организации и проведения личных приемов граждан;
- предотвращению поступления необоснованных требований и жалоб граждан по итогам проведения личных приемов.

1.2. Объектами системы видеопотоколирования при проведении личных приемов граждан членами Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – члены Правительства автономного округа, автономный округ) являются места проведения личных приемов граждан и приемные Губернатора автономного округа в муниципальных образованиях в автономном округе.

1.3. Система видеопотоколирования предназначена для выполнения видеозаписи личного приема граждан, а также записи звука с фиксацией записи даты и времени.

1.4. Информация, записываемая в местах проведения личного приема граждан, может быть использована только в соответствии с настоящим Порядком.

1.5. Настоящий Порядок определяет:

- правила использования и хранения записываемой информации, полученной в результате видеопотоколирования;
- процедуру проведения личного приема граждан с использованием системы видеопотоколирования;
- круг лиц, имеющих право доступа к системе видеопотоколирования.

1.6. Исполнительным органом автономного округа, ответственным за использование системы видеопотоколирования, использование, хранение и уничтожение полученной информации, является аппарат Губернатора автономного округа.

II. Правила использования системы видеопотоколирования при проведении личного приема граждан

2.1. Участники личного приема граждан и лица, привлекаемые к его организации, которые потенциально могут попасть в зону видеопотоколирования, информируются о проведении

видеопотоколирования, а также о целях его использования. Для этого размещается специальное объявление в месте проведения личного приема граждан.

2.2. Ответственными за функционирование системы видеопотоколирования, обеспечение стабильной работы системы видеопотоколирования являются специалисты управления по работе с обращениями граждан и организаций аппарата Губернатора автономного округа (далее – специалисты).

III. Процедура проведения личного приема граждан с использованием системы видеопотоколирования

3.1. Специалисты настраивают и тестируют систему видеопотоколирования за один час до начала проведения личного приема.

3.2. Специалисты включают видеооборудование перед началом проведения личного приема граждан.

3.3. Видеооборудование должно функционировать постоянно с начала и до завершения личного приема граждан, находясь в режиме записи.

3.4. Специалисты обеспечивают выключение видеооборудования после завершения личного приема граждан.

3.5. После завершения личного приема граждан запись копируется на съемный носитель и хранится в аппарате Губернатора автономного округа.

3.6. Хранение полученной информации осуществляется в порядке и сроки, которые установлены для хранения обращений граждан.

Хранение информации обеспечивается уполномоченным на то лицом в сетевом хранилище (устройстве для хранения данных) в хронологическом порядке в именных папках для хранения файлов (записей) соответствующих должностных лиц, осуществивших проведение личного приема граждан.

IV. Круг лиц, имеющих возможность доступа к информации, полученной с использованием системы видеопотоколирования

4.1. Информация, полученная с помощью системы видеопотоколирования личного приема граждан, используется в соответствии с целями, установленными настоящим Порядком.

4.2. В целях уточнения информации, изложенной заявителем в ходе личного приема граждан, должностному лицу, принимавшему участие в личном приеме граждан, специалистам фрагменты видеопотокола могут быть предоставлены для просмотра на автоматизированном рабочем месте в аппарате Губернатора автономного округа (без права записи на съемные носители информации).

4.3. Доступ к информации, полученной с помощью системы видеопотоколирования по запросу судов, правоохранительных и иных уполномоченных на то органов, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Нарушение требований защиты информации, полученной с помощью системы видеопотоколирования, расценивается как несанкционированный

доступ к этой информации и влечет за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.5. Информация, полученная с помощью системы видеопотоколирования, применяется с учетом положений статьи 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, иных положений законодательства Российской Федерации, устанавливающих ограничения доступа к этой информации.