



# ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 июня 2026 года

№ 382

г. Салехард

Об Инструкции по работе с обращениями граждан и организаций 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 **постановляет:**

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

2. Признать утратившими силу:

постановление Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа от 19 ноября 2019 года № 1922 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа от 23 марта 2020 года № 2146 «О внесении изменения в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа»;

пункт 2 постановления Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа от 29 октября 2021 года № 635 «О внесении изменений в некоторые постановления Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа от 16 декабря 2022 года № 1260 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа от 22 марта 2024 года № 1822 «О внесении

изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа».

Председатель Законодательного Собрания  
Ямало-Ненецкого автономного округа



С.М. Ямкин

Приложение

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Законодательного  
Собрания Ямало-Ненецкого  
автономного округа  
от 18 июня 2026 года № 382

## **ИНСТРУКЦИЯ**

по работе с обращениями граждан и организаций в Законодательном  
Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа

### **I. Общие положения**

1. Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Инструкция) устанавливает порядок рассмотрения 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 – обращения, граждане), поступивших в Законодательное Собрание Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ), Председателю Законодательного Собрания автономного округа, депутату Законодательного Собрания автономного округа (далее – депутат), правила организации личного приема граждан в Законодательном Собрании автономного округа и осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Работа с обращениями 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 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 27 июня 2022 года № 48-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» (далее – Закон автономного округа № 60-ЗАО), Регламентом

Законодательного Собрания автономного округа, Инструкцией по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа и Инструкцией.

3. Термины и понятия, используемые в Инструкции, применяются в тех же значениях, в которых они используются в Федеральном законе № 59-ФЗ и в Законе автономного округа № 60-ЗАО.

4. Делопроизводство в части рассмотрения обращений ведется отдельно от других видов делопроизводства уполномоченным структурным подразделением аппарата Законодательного Собрания автономного округа, осуществляющим деятельность в сфере работы с обращениями (далее – уполномоченное структурное подразделение), с использованием государственной информационной системы «Региональная система электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – РСЭД).

5. Результатом рассмотрения обращения является:

5.1. устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина;

5.2. письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо переадресация обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

6. Ответственными исполнителями за работу по рассмотрению обращений (далее – ответственный исполнитель), в том числе по организации личного приема, являются:

6.1. специалисты уполномоченного структурного подразделения – по обращениям, поступившим в адрес Законодательного Собрания автономного округа, Председателя Законодательного Собрания автономного округа;

6.2. помощники депутатов – по обращениям, поступившим в адрес депутатов.

7. Документы и материалы по рассмотрению письменного обращения, карточки личного приема хранятся в уполномоченном структурном подразделении 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 5 лет, после чего уничтожаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

## **II. Организация личного приема граждан**

8. Личный прием граждан (далее – личный прием) проводится Председателем Законодательного Собрания автономного округа,

депутатами (далее при совместном упоминании – должностное лицо) согласно утвержденному графику.

9. График личного приема утверждается распоряжением Председателя Законодательного Собрания автономного округа.

10. Выездные личные приемы осуществляются вне графика личного приема.

11. Формирование графика личного приема осуществляет уполномоченное структурное подразделение на основании информации помощника должностного лица.

12. График личного приема граждан публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах в здании Законодательного Собрания автономного округа, общественных приемных, а также на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Законодательного Собрания автономного округа).

13. Личный прием проводится по предварительной записи.

14. Для предварительной записи на личный прием гражданин подает заявление о записи на личный приём письменно либо устно, в том числе посредством телефонной связи. В заявлении гражданин указывает суть вопроса, а также информацию о предыдущих обращениях по данному вопросу. При необходимости к заявлению прилагаются копии соответствующих документов и материалов.

15. Если в ходе предварительной записи гражданина выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Законодательного Собрания автономного округа, должностного лица, с согласия гражданина ответственный исполнитель разъясняет ему, в какой орган государственной власти и в каком порядке следует обратиться для разрешения его вопросов, и по возможности оказывает ему содействие.

16. В ходе предварительной записи гражданину в целях повышения оперативности рассмотрения его обращения предлагается подать письменное обращение для его рассмотрения по существу без записи на личный прием либо направить электронное обращение через интернет-приемную на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа либо через платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи, Единый портал).

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

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

17.2. гражданин обжалует судебное решение.

18. Организацию проведения личного приема, в том числе предварительную запись на личный прием, осуществляет ответственный исполнитель.

19. Предварительная запись на личный прием осуществляется в порядке очередности с соблюдением права на первоочередной прием граждан, предусмотренного федеральным законодательством и (или) законодательством автономного округа. О дате, месте, очередности и времени проведения личного приема ответственный исполнитель извещает гражданина любым доступным способом.

20. Дата и время личного приема могут быть изменены, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем любым доступным способом.

### **III. Порядок проведения личного приема**

21. Личный прием осуществляется с соблюдением права граждан на первоочередной прием, предусмотренного федеральным законодательством и (или) законодательством автономного округа, при предъявлении документа, подтверждающего данное право.

22. Во время проведения личного приема гражданин предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.

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

23. В случае неявки гражданина на личный прием должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе перенести рассмотрение обращения на другую дату. Информация о дате и времени личного приема сообщается гражданину ответственным исполнителем любым доступным способом.

24. В ходе проведения личного приема ответственный исполнитель заполняет карточку личного приема по форме согласно приложению.

25. В случае необходимости должностное лицо вправе пригласить для участия в личном приеме руководителей исполнительных органов автономного округа, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе, в компетенцию которых входит решение вопросов заявителя.

26. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

27. В случае если в ходе проведения личного приема гражданин допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью и имуществу иных лиц либо в иных формах проявляет агрессивное поведение, либо производит аудио-, видеозапись личного приема с использованием личных технических средств с расширенными мультимедийными возможностями, в том числе телефонов, диктофонов, без согласия всех лиц, присутствующих на личном приеме, ему может

быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причин отказа. При необходимости может быть вызван сотрудник правоохранительных органов. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема в поле «Комментарии специалиста».

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

29. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение. Если по каким-либо причинам гражданин 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.

30. Должностное лицо может проводить выездные личные приемы в муниципальных образованиях в автономном округе (далее – выездной личный прием), а также в режиме видео-конференц-связи.

31. В целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, свидетельствующих о наличии системных проблем в какой-либо сфере общественных отношений, могут проводиться тематические личные приемы.

32. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение по обращению или информирует его о мерах, которые будут приняты в целях решения обозначенных вопросов.

Решение должностного лица и его поручения заносятся в карточку личного приема.

33. В течение трех дней со дня проведения личного приема специалист уполномоченного структурного подразделения на основании карточки личного приема создает в РСЭД регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК) обращения, осуществляет регистрацию обращения.

34. Зарегистрированное обращение подлежит рассмотрению в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием.

35. В случае когда ответ на обращение дан устно в ходе личного приема, зарегистрированное специалистом уполномоченного структурного подразделения обращение направляется в дело.

#### **IV. Прием обращений**

36. Основанием для начала организации работы по рассмотрению обращений является их поступление в Законодательное Собрание автономного округа, должностному лицу.

37. Обращения поступают посредством почтовой связи, через интернет-приемную на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа (далее – интернет-приемная), Платформу обратной

связи, в ходе личных приемов, а также могут быть доставлены в Законодательное Собрание автономного округа гражданином лично либо его представителем.

38. Для приема обращений, поступающих через интернет-приемную, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

39. В случае отсутствия текста обращения в форме электронного документа, в том числе при обращении через Платформу обратной связи, уведомление об этом направляется гражданину.

Обращения в форме электронного документа, содержащие ссылку на приложение (вложенный файл) либо на контент сайта, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы, предложения в тексте обращения.

40. Прием обращений, поступивших посредством почтовой связи, осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения аппарата Законодательного Собрания автономного округа, ответственного за ведение делопроизводства в аппарате Законодательного Собрания автономного округа (далее – делопроизводитель), в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа.

41. Обращения, поступившие посредством почтовой связи, передаются делопроизводителем в уполномоченное структурное подразделение для регистрации обращения.

42. Прием обращений, поступивших через интернет-приемную, Платформу обратной связи, осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения.

43. Обращения, поступившие от граждан лично, передаются ответственным исполнителем в уполномоченное структурное подразделение не позднее следующего рабочего дня.

44. При приеме обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты принятия и сообщается номер контактного телефона для получения информации по обращению.

45. В случае поступления обращения в форме электронного документа на адреса электронной почты Законодательного Собрания автономного округа, Председателя Законодательного Собрания автономного округа или депутатов такое обращение к рассмотрению не принимается, а заявителю сообщается о необходимости направления обращения способами, установленными пунктом 37 Инструкции.

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

## V. Регистрация обращений

47. Обращения регистрируются специалистами уполномоченного структурного подразделения в РСЭД в течение трех дней со дня их поступления.

48. В РКК обращения вносятся предусмотренная программным обеспечением информация об обращении и о гражданине.

49. 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.

50. Регистрационный номер обращению присваивается в автоматическом режиме.

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

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

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

53. Зарегистрированные письменные обращения, документы и материалы по их рассмотрению, карточки личного приема, документы по рассмотрению устных обращений сканируются специалистом уполномоченного структурного подразделения.

Дальнейшая работа с обращениями, указанными в абзаце первом настоящего пункта, происходит с использованием его электронной копии. Подлинник (оригинал) обращения хранится в уполномоченном структурном подразделении.

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

55. Подлежат регистрации с проставлением отметки «необращение» в РКК во вкладке «вид обращения»:

55.1. благодарности, поздравления, соболезнования;

55.2. информационные письма;

55.3. приглашения;

55.4. материалы на ознакомление;

55.5. материалы, содержащие оценку деятельности органов публичной власти и их должностных лиц;

55.6. дополнительные документы и материалы к ранее направленному обращению.

56. По решению должностного лица «необращение» может быть направлено в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией для сведения.

57. На поступившее «необращение» заявителю направляется письмо либо уведомление о получении исходя из текста «необращения».

58. При поступлении обращения, содержащего информацию о фактах коррупции в Законодательном Собрании автономного округа, в РКК в поле «Особые отметки» делается соответствующая запись.

59. Зарегистрированное обращение направляется должностному лицу для рассмотрения и наложения резолюции, за исключением случая, предусмотренного пунктом 35 Инструкции.

## **VI. Рассмотрение обращений**

60. Обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации, за исключением случаев, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ и Законом автономного округа № 60-ЗАО.

Должностным лицом может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

61. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации.

62. Должностное лицо обеспечивает в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, который по взаимной договоренности может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации либо беседа с которым может быть организована по телефону, иными доступными средствами связи.

63. В целях рассмотрения обращения должностным лицом оформляется резолюция средствами РСЭД во вкладке «Резолюции» РКК, содержащая указание об ответственном исполнителе, соисполнителе (соисполнителях), поручение и срок исполнения резолюции.

64. В течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения специалист уполномоченного структурного подразделения осуществляет подготовку и направляет гражданину уведомление о принятии обращения с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения, а также номера телефона, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении обращения.

65. В случае если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию Законодательного Собрания автономного округа, должностного лица, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

66. В случае необходимости получения дополнительной информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с резолюцией ответственный исполнитель

осуществляет подготовку запросов в органы публичной власти, организации, должностным лицам.

67. Запрос дополнительной информации в исполнительные органы автономного округа, иные государственные органы автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе может быть направлен посредством создания резолюции в РСЭД к данному обращению.

68. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

69. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий ему рабочий день.

70. В исключительных случаях, а также в случаях запроса информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. Повторное продление срока рассмотрения обращения не допускается.

71. О продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель до истечения срока рассмотрения обращения направляет гражданину уведомление с указанием причин продления.

72. В случае продления срока рассмотрения обращения специалистом уполномоченного структурного подразделения делается запись в РКК обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

73. Уведомления, предусмотренные пунктами 65, 71 Инструкции, направляются:

73.1. по обращениям, поступившим через интернет-приемную и Платформу обратной связи, – по адресу электронной почты, указанному в обращении, без регистрации в РСЭД и подписи должностного лица или ответственного исполнителя;

73.2. по обращениям, поступившим посредством почтовой связи, в ходе личных приемов либо от гражданина лично, – в порядке, предусмотренном пунктами 92, 93 Инструкции.

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

75. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту приема-передачи другому ответственному исполнителю.

## **VII. Рассмотрение повторных обращений. Прекращение переписки**

76. Специалист уполномоченного структурного подразделения при поступлении обращений проверяет их на повторность.

77. Повторными считаются обращения, поступившие в Законодательное Собрание автономного округа или к одному и тому же должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу.

78. При определении повторности обращения специалист уполномоченного структурного подразделения проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

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

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

81. Основанием для прекращения переписки является неоднократный ответ гражданину за подписью должностного лица при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

82. Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается должностным лицом с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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

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

### **VIII. Регистрация и направление ответов на обращения**

85. Ответственный исполнитель создает РКК исходящего документа (далее – РКК ответа), прикрепляет во вложении электронный документ (ответ). В РКК ответа на обращение в обязательном порядке устанавливается связь с РКК обращения.

86. Подготовленный проект ответа на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа и после завершения процедуры согласования в РСЭД подписывается должностным лицом усиленной квалифицированной электронной подписью, при отсутствии технической возможности – собственноручно.

87. В случае переадресации обращения в Законодательное Собрание автономного округа, должностному лицу в ответе на обращение должна содержаться ссылка на наименование органа власти, должностного лица, юридического лица или иной организации, направивших обращение.

88. Перед регистрацией ответа на обращение специалист уполномоченного структурного подразделения проверяет правильность оформления ответа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Законодательном Собрании автономного округа, правильность заполнения РКК ответа на обращение, наличие связей с РКК обращения и документов, созданных в связи с рассмотрением обращения, приложений, соответствие адреса, указанного в обращении.

Ответы, оформленные с нарушением указанных требований, подлежат возврату ответственному исполнителю для доработки.

89. При регистрации ответа на обращение специалист уполномоченного структурного подразделения заполняет поля вкладок РКК обращения «Контроль», «Исполнение», «Реестр вложений».

Во вкладке «Реестр вложений» размещаются обращение, уведомление о принятии обращения, ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения (при наличии), иные документы (материалы), связанные с рассмотрением обращения (при наличии).

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

91. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, в том числе в реквизитах.

92. Специалист уполномоченного структурного подразделения направляет ответ по адресу электронной почты, указанному гражданином, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании либо передает ответ делопроизводителю для дальнейшей отправки по почтовому адресу, указанному гражданином.

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

94. При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу распечатанное на бумажном носителе письмо заверяется штампом «Копия электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью» с указанием должности, фамилии, имени, отчества и даты заверения ответственным специалистом.

95. В случае если ответ на обращение направляется гражданину в электронном виде (посредством электронной почты), специалист уполномоченного структурного подразделения обязан использовать функцию «подтверждение доставки» и после получения подтверждения о доставке внести соответствующую информацию (скриншот уведомления о доставке) в РКК ответа на обращение.

96. 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.

На коллективное обращение 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 иных случаях ответ на коллективное обращение направляется представителю коллектива либо 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.

97. Документы и материалы по рассмотрению обращения и копия ответа приобщаются к делу в хронологическом порядке их поступления. Почтовые конверты вносятся как листы дела.

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

98. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного 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.

99. Решение о продлении срока контроля по поступившим обращениям принимает должностное лицо.

100. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения с помощью РСЭД.

101. В целях опережающего контроля специалист уполномоченного структурного подразделения не позднее чем за один день до истечения срока рассмотрения обращения направляет ответственному исполнителю напоминание об истечении срока рассмотрения обращения и о необходимости своевременного отражения в РКК информации об исполнении.

102. Контроль за исполнением резолюций по обращениям включает:

102.1. постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

102.2. направление уведомлений о необходимости принять обращение в работу, уведомлений об окончании срока исполнения резолюций, уведомлений об окончании срока рассмотрения обращения;

102.3. подготовку информации о соблюдении сроков рассмотрения обращений.

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

103.1. сбор информации о ходе рассмотрения обращений;

103.2. контроль за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений.

104. 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

Федерации в Уральском федеральном округе, федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа, их должностных лиц 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 за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

105. Должностное лицо может принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль в случаях, если:

105.1. в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени;

105.2. в ответе сообщается о дополнительных мерах по решению поставленных в обращении вопросов.

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

107. По обращению, находящемуся на дополнительном контроле, ответственный исполнитель направляет запросы, касающиеся информации об окончательном разрешении вопросов, поставленных в обращении.

108. Решение о снятии обращения с дополнительного контроля принимает должностное лицо на основании направленной гражданину информации об окончательном разрешении вопросов, поставленных в обращении.

109. 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 до пятого числа месяца, следующего за отчетным.

## **Х. Анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений**

110. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями осуществляет уполномоченное структурное подразделение.

111. Обзоры обращений граждан, включая информацию об обращениях, указанных в пункте 58 Инструкции, размещаются на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа в порядке, установленном постановлением Законодательного Собрания автономного округа, регулирующим порядок размещения информации о деятельности Законодательного Собрания автономного округа, обязательной для размещения на официальном сайте Законодательного Собрания автономного округа.

## Приложение

к Инструкции по работе с обращениями граждан и организаций в Законодательном Собрании Ямало-Ненецкого автономного округа

### ФОРМА

карточки личного приема граждан

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Проводил прием:		Дата приема:	
-----------------	--	--------------	--

Ф.И.О. заявителя			
Дата рождения:		Пол:	
Место работы, должность:			
Адрес гражданина: <i>(индекс, субъект РФ, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)</i>			
Номер телефона, адрес электронной почты:			
Социальное положение:		Количество обращений:	
Льготная категория:		Повторность обращений:	
Вид обращения – заявление, жалоба, предложение (нужное подчеркнуть)			

Краткое содержание устного обращения с указанием вопроса, поставленного в обращении:

--

Решение, принятое по устному обращению <sup>1,2,3</sup>

--

✓ Подпись депутата

<sup>1</sup> Содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

<sup>2</sup> Содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа.

<sup>3</sup> Содержание разъяснения заявителю о необходимости составления письменного обращения для его направления уполномоченному органу государственной власти, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (согласно ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Комментарий работника (сотрудника)\*:

--

--

<sup>1</sup> Содержание о выполнении поручений по существу устного обращения.

Согласен(а) с разъяснениями по устному обращению. Письменного ответа на обращение не требуется.		
---	--	--

*подпись*

*расшифровка подписи*