



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 июня 2018 г.

№ 626-П

г. Салехард

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

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», в целях совершенствования порядка работы в исполнительных органах государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа, Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа (далее – Инструкция).

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа обеспечить организацию работы с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа, в соответствии с Инструкцией.

3. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 05 сентября 2012 года № 737-П «Об утверждении Положения о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с обращениями, поступающими в форме электронного документа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 июня 2014 года № 489-П «Об утверждении Инструкции по работе с письменными обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14 августа 2014 года № 618-П «О внесении изменений в раздел II Инструкции по работе с письменными обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 29 сентября 2014 года № 763-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 05 сентября 2012 года № 737-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 20 февраля 2015 года № 150-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 июня 2014 года № 489-П»;

постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 06 августа 2015 года № 726-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 05 сентября 2012 года № 737-П»;

пункт 2 изменений, которые вносятся в некоторые постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 04 августа 2016 года № 752-П;

пункт 19 изменений, которые вносятся в некоторые постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденных постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 марта 2017 года № 242-П.

4. Действие Инструкции не распространяется на правоотношения, связанные с проведением мероприятий по государственному контролю (надзору) при осуществлении государственного контроля (надзора).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, руководителя аппарата Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа.

Врио Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 18 июня 2018 года № 626-П

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке работы исполнительных органов государственной власти
Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями
граждан и обращениями граждан, поступающими
в форме электронного документа

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа (далее – Инструкция, автономный округ, исполнительные органы), разработана в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при их рассмотрении.

1.2. Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в исполнительный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

1.4. 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 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 Правительства автономного округа от 06 июня 2011 года № 373-П «О работе с обращениями граждан, поступающими по информационным системам общего пользования»;

- постановлением Правительства автономного округа от 12 декабря 2016 года № 1150-П «Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.5. Обращения, поступающие в форме электронного документа, могут быть направлены через интернет-приемную (<https://pgu-yamal.ru/prjemnaya.htm>), через официальные интернет-сайты исполнительных органов, официальные адреса электронной почты исполнительных органов и должностных лиц.

1.6. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа и членов Правительства автономного округа, осуществляет аппарат Губернатора автономного округа.

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

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

1.8. Основные понятия и термины, используемые в настоящей 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 в исполнительный орган.

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

способом.

Для приема обращений, поступающих через интернет-приемную, указанную в пункте 1.5 настоящей Инструкции, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

2.3. Прием обращений осуществляется делопроизводителем, либо ответственным структурным подразделением, либо ответственным специалистом.

2.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа, распечатываются, включая информацию о дате, времени, данных адресата, текст обращения и приложения к нему, и передаются в управление по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора автономного округа (далее – управление) для работы в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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. Перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность его адресата. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

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

На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, подарками, 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 3 экземплярах в течение 1 дня с момента поступления. Один экземпляр акта хранится в ответственном структурном подразделении либо у ответственного специалиста, второй приобщается к поступившему обращению, а третий 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 дней с даты регистрации обращения.

Поступившие оригиналы документов, денежные знаки, ценные бумаги и т.д. направляются гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней с даты регистрации обращения.

2.8. Поступившие документы, а также их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к обращению) прикладываются к обращению. В случае отсутствия самого обращения ответственным структурным подразделением либо ответственным специалистом составляется акт с отметкой об отсутствии письменного обращения, с указанием даты и личной подписи. Акт прилагается к поступившим документам.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, хранятся вместе с обращениями в течение 5 лет.

2.9. Поступившее письмо, имеющее нестандартный вес, размер, форму, неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное лишней лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для отправлений (порошок и прочее), вскрытию не подлежит.

Информацию о поступившем письме делопроизводитель, ответственное структурное подразделение либо 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.

III. Регистрация обращений

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

3.2. Обращения, поступившие в исполнительный орган, принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД) делопроизводителями, либо ответственным структурным подразделением, либо ответственным специалистом.

3.3. Не подлежат регистрации поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, а также тексты, адресованные иному государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, которые без регистрации и сканирования направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Поступившие благодарности подлежат регистрации как «необращения». Гражданину направляется уведомление о принятии его благодарности к сведению.

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

3.5. На первой странице обращения в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

3.6. Обращения, поступившие в исполнительный орган, после их предварительной обработки, независимо от способа доставки, регистрируются в СЭДД во вкладке «ОГ (Обращения граждан)» в течение 3 дней с даты их поступления.

3.7. На каждое обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) в СЭДД с использованием индекса 01-18.

При регистрации документов, связанных с рассмотрением обращения (уведомление, запрос информации, ответ гражданину и др.), используется подчиненный индекс 01-18-01 в базах данных ВпД, ВхД, ИсхД.

3.8. При регистрации обращения в РКК вносятся предусмотренные программным обеспечением соответствующие реквизиты обращения, проставляется отметка о виде обращения (предложение, заявление, жалоба).

3.9. Нумерация поступивших обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.10. Сканированное изображение обращения и приложения к нему прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии. Оригинал обращения хранится в ответственном структурном подразделении и может быть передан специалисту, ответственному за рассмотрение обращения (далее ответственный исполнитель), по его запросу на период рассмотрения обращения по существу.

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

3.12. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.13. При регистрации обращений используется последняя 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 от 28 ноября 2017 года № А1-5093о.

3.14. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «Получено в ходе личного приема». Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.15. После регистрации обращения 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 в исполнительном органе обращение в установленном порядке передается руководителю исполнительного органа либо уполномоченному им лицу для предварительного рассмотрения.

4.2. 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.

4.3. В случае если поставленные в обращении вопросы не входят в компетенцию исполнительного органа, такое обращение в течение 7 дней с даты его 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 муниципальных образований в автономном округе, такое обращение в течение 7 дней с даты его регистрации в аппарате Губернатора автономного округа направляется по подведомственности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе № 59-ФЗ, Законе автономного округа № 60-ЗАО, в настоящей Инструкции.

5.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 3 дней со дня регистрации обращения составляется акт в трех экземплярах. Один экземпляр акта хранится в ответственном структурном подразделении, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется гражданину, направившему обращение.

5.3. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 5 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, а также жалобы на проявления межнациональной напряженности, направляются в государственный орган автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования в автономном округе, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, в течение 5 дней со дня регистрации обращения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.5. В каждом отдельном случае руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо может установить более короткий срок рассмотрения обращения.

5.6. 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 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 служебной записки ответственного специалиста либо ответственного исполнителя с указанием причины.

Ответственным структурным подразделением либо ответственным специалистом делается запись в РКК обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

5.7. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, установленными в поручении руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица и предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере рассмотрения обращений граждан.

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

5.9. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.10. 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 их регистрации в аппарате Губернатора автономного округа.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

VI. Рассмотрение обращений граждан

6.1. Поступившие обращения должны быть рассмотрены, по поставленным в них вопросам должны быть даны ответы, содержащие результат рассмотрения обращения.

6.2. По результатам первичного рассмотрения обращений руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом дается поручение об их рассмотрении – накладывается резолюция, содержащая указание об ответственном исполнителе, соисполнителе (соисполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

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. 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 ответственный исполнитель вправе изготовить копии возвращаемых документов, которые прилагаются к материалам по рассмотрению обращения.

6.5. 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.

6.6. Рекомендуется осуществлять запросы документов и материалов, необходимых для рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов, только в случае, если отсутствуют на информационном ресурсе ССТУ.РФ ответы гражданам на содержащиеся в обращениях вопросы, ранее рассмотренные иными органами.

6.7. 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.

6.8. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 5 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан ответ 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);

- в обращении отсутствуют фамилия или почтовый адрес, на который необходимо направить ответ. Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения по существу определяется на основании решения руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица.

Руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо вправе оставить обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

6.9. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

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 СОУД с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

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 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю всю необходимую информацию для подготовки сводного ответа гражданину.

6.11. Текст ответа должен давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по существу поставленных в обращении вопросов;
- результат рассмотрения обращения;
- меры, принятые к виновным должностным лицам (при подтверждении фактов, изложенных в жалобе).

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

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 интернет-сайте исполнительного органа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.12. В случае если должностным лицом дано поручение о представлении в его адрес информации по рассмотрению обращения, такая информация должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований гражданина, результатов рассмотрения и принятых мер.

6.13. Ответ на обращение подписывается руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом, оформляется на официальном бланке исполнительного органа в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись. В составе реквизита «Адресат» указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый либо электронный адрес.

Ответственное структурное подразделение либо 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 в течение 1 дня.

6.14. 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, иные органы власти, должна содержаться ссылка на наименование того органа

государственной власти, в адрес которого гражданином было направлено обращение.

6.15. Руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо при предварительном рассмотрении обращений в пределах своей компетенции:

- принимает решение о проведении дополнительных проверок по фактам, изложенным в обращении;

- принимает управленческие решения по результатам рассмотрения обращений;

- дает поручение соответствующему структурному подразделению либо ответственному специалисту об информировании и просвещении граждан по вопросам применения законодательства автономного округа, освещения в средствах массовой информации, на своих официальных интернет-сайтах ответов на часто задаваемые вопросы, содержащиеся в обращениях.

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

6.17. Ответственное структурное подразделение либо ответственный специалист вносит в РКК обращения следующие сведения:

- поручение руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица (резолуция);

- результат рассмотрения обращения: «поддержано, в т.ч. меры приняты», «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

- «принято решение» (при наличии);

- дату снятия дела с контроля.

6.18. В случае отправки ответа на обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении, к обращению прикладывается копия файла, распечатанного с электронной почты, с подтверждением отправки ответа для хранения в деле.

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

6.20. 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.

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, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению (в том числе обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в исполнительный орган; сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения; указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения);

- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ по существу обращения гражданину не дан.

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

7.4. Не считаются повторными обращения:

- одного и того же гражданина, но по разным вопросам;
- направленные нескольким адресатам;
- от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения;
- содержащие идентичные доводы по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица (аналогичные обращения).

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

7.6. Исполнительные органы осуществляют контроль за рассмотрением повторных обращений в пределах своей компетенции, детально анализируют содержание и причины повторных обращений по одному и тому же вопросу, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.7. При рассмотрении повторных обращений исполнительными органами выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

7.8. Если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений (в том числе при выявлении фактов несвоевременного или формального рассмотрения обращений), руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо принимает решение о применении мер дисциплинарной ответственности в отношении лиц, совершивших указанные нарушения.

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

Руководитель исполнительного органа либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.10. Прекращение переписки осуществляется на основании решения руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица, принятого с учетом подготовленного ответственным исполнителем мотивированного заключения (служебной записки). О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.11. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании резолюции руководителя исполнительного органа либо уполномоченного им лица 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 структурным подразделением, либо ответственным специалистом в СЭДД.

В РКК СЭДД 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.

8.2. Ответ на коллективное обращение направляется представителю, уполномоченному на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения.

В случае если в обращении отсутствуют сведения о таком представителе, ответ на коллективное обращение направляется гражданину, адрес которого указан в обращении и подпись которого стоит первой, с пометкой о необходимости доведения информации, указанной в ответе, до сведения остальных граждан, подписавших обращение.

В случае если в ходе рассмотрения такого обращения поступит одно или несколько заявлений об отказе от рассмотрения обращения, ответ на коллективное обращение направляется гражданину, адрес которого указан в обращении первым и подпись которого стоит первой из граждан, в отношении которых отказ не поступал.

8.3. Оригинал зарегистрированного обращения, а также документы и материалы, использованные при подготовке ответа по рассмотрению обращения, в течение 1 дня передаются делопроизводителю, либо ответственному структурному подразделению, либо ответственному специалисту для регистрации ответа и формирования дел в соответствии с номенклатурой дел и правилами архивного делопроизводства.

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

8.5. Документы и материалы по рассмотрению обращения хранятся в аппарате Губернатора автономного округа или в исполнительном органе (по компетенции) в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. 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.

9.2. Ответственными структурными подразделениями, ответственными специалистами контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭДД.

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

9.3. 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.

9.4. 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;
- 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.

9.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений сроками, на основании поручений 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 органа власти 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.

9.6. 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 настоящей Инструкции, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

9.7. 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.

9.8. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль принимается руководителем исполнительного органа либо уполномоченным им лицом на основании мотивированной служебной записки ответственного

исполнителя либо самостоятельно.

9.9. 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.

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

9.11. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль ответственным структурным подразделением либо ответственным специалистом делается соответствующая запись в РКК СЭД в поле «Особые отметки».

9.12. 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 дней со дня его получения.

9.13. Решение о снятии обращения с дополнительного контроля принимает должностное лицо, поставившее его на контроль, либо уполномоченное им лицо на основании служебной записки ответственного специалиста.

Х. Мониторинг общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений

10.1. В целях повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами 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.

10.2. 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.