



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 июня 2025 г. № 334-П

г. Салехард

О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа

В целях приведения постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа в соответствие с законодательством Российской Федерации Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденную постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 10 марта 2023 года № 188-П.

2. Пункты 1, 2, абзац второй пункта 8, пункт 13 изменений, утвержденных настоящим постановлением, распространяются на правоотношения, возникшие с 30 марта 2025 года.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от **19 июня 2025 г. № 334-П**

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных органах Ямало-Ненецкого автономного округа

1. Пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

«1.2. Положения Инструкции распространяются на обращения, направленные Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа и исполнительные органы или их должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы исполнительного органа либо официального сайта исполнительного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – письменное обращение, обращение в форме электронного документа, сеть «Интернет»), а также устные обращения, индивидуальные и коллективные обращения, обращения объединений граждан, юридических лиц, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – обращения, граждане).».

2. Абзац первый пункта 2.3 изложить в следующей редакции:

«2.3. Обращения поступают посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, через интернет-приемную, предназначенную для приема обращений граждан, поступающих в адрес Губернатора автономного округа, членов Правительства автономного округа и исполнительных органов (далее – интернет-приемная), Единый портал, иную информационную систему исполнительного органа либо официальный сайт исполнительного органа в сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, могут быть переданы непосредственно члену Правительства автономного округа, должностному лицу исполнительного органа при проведении мероприятий с участием населения, доставлены гражданином лично либо его представителем.».

3. Пункт 2.4 изложить в следующей редакции:

«2.4. 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 пункта 2.3 Инструкции.

Поступившая в Правительство автономного органа через интернет-приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, передается лицу, ответственному за ведение делопроизводства в аппарате

Губернатора 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 обращения в форме электронного документа, 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 или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.».

4. Абзац второй пункта 3.2 изложить в следующей редакции:

«Обращения, поступившие в исполнительный орган, в том числе обращения, направленные из других исполнительных органов по компетенции, за исключением обращений, указанных в абзаце первом настоящего пункта, регистрируются ответственным специалистом в РСЭД номенклатурного дела исполнительного органа.».

5. Пункт 3.3 изложить в следующей редакции:

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

В случае если в обращении 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.».

6. В абзаце первом пункта 3.5 слова «правой половины листа» исключить.

7. Абзац первый пункта 3.9 дополнить словами «, в том числе заполняются поля вкладок РКК «Контроль», «Источник поступления» (при необходимости), «Направление» (включая поле «Участники рассмотрения обращения»), «Реестр вложений». Во вкладку «Реестр вложений» размещаются: обращение, уведомление о принятии обращения, ответ на обращение, уведомление о перенаправлении обращения (при необходимости), информация от соисполнителей (при необходимости), иные документы (материалы), связанные с рассмотрением обращения (при наличии)».

8. Пункт 3.15 изложить в следующей редакции:

«3.15. После регистрации обращения гражданину в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения направляется уведомление о принятии обращения с указанием даты его регистрации и регистрационного номера обращения, номера телефона, по которому можно узнать информацию о рассмотрении обращения.

В уведомлении, направленном на письменное обращение, отметка об исполнителе включает в себя фамилию, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона (с указанием кода).».

9. В абзаце втором пункта 4.3 слова «, за исключением писем, адресованных высшими органами государственной власти, федеральными

органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, конкретным должностным лицам» исключить.

10. Пункт 6.14 дополнить абзацем следующего содержания:

«Отметка об исполнителе в ответе на обращение включает в себя фамилию, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона (с указанием кода).».

11. Пункт 6.16 изложить в следующей редакции:

«6.16. В ответе на обращение должна содержаться ссылка на наименование того органа власти, должностного лица, юридического лица или иной организации, откуда поступило обращение.».

12. В абзаце втором пункта 7.5 слова «на основании мотивированного предложения начальника управления» исключить.

13. Пункт 8.1 дополнить абзацем следующего содержания:

«По просьбе гражданина копия ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. По просьбе гражданина копия ответа на письменное обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении, и (или) вручается лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.».

14. В пункте 8.2:

14.1. абзац второй признать утратившим силу;

14.2. в абзаце третьем слово «, поступившее» исключить.

15. Абзац второй пункта 9.6 изложить в следующей редакции:

«Для предварительной записи на личный прием гражданин подает заявление о записи на личный прием. В заявлении указывается суть вопроса, а также информация о предыдущих обращениях по данному вопросу. При необходимости к заявлению прилагаются копии соответствующих документов и материалов.».

16. Абзац второй пункта 10.5 после слов «федеральных органов исполнительной власти,» дополнить словами «территориальных органов федеральных органов исполнительной власти,».