

Распоряжение Председателя Тюменской областной Думы от 27 июня 2018 г. N 81-рп
"Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской
областной Думе"

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [частью 5 статьи 11](#) Закона Тюменской области от 12.03.2001 N 276 "Об основах организации и деятельности Тюменской областной Думы", [частью 1 статьи 14](#) Регламента Тюменской областной Думы, утвержденного [постановлением](#) Тюменской областной Думы от 14.02.2008 N 604:

1. Утвердить [Инструкцию](#) по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе (прилагается).

2. Признать утратившими силу распоряжения председателя Тюменской областной Думы:

[от 30.05.1994 N 15-рп](#) "О приеме граждан, представителей предприятий, организаций и учреждений в областной Думе";

[от 24.12.2009 N 165-рп](#) "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе";

[от 28.06.2011 N 109-рп](#) "О внесении изменений в распоряжения председателя областной Думы от 24.12.2007 N 126-рп, от 24.12.2009 N 165-рп, от 20.12.2010 N 182-рп";

[от 02.04.2013 N 54-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 02.04.2013 N 55-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 12.08.2013 N 142-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 16.08.2013 N 143-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

ГАРАНТ:

По-видимому, в тексте предыдущего абзаца допущена опечатка. Дату названного [распоряжения](#) следует читать как "12.08.2013"

[от 20.08.2013 N 145-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 03.09.2013 N 151-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 21.01.2015 N 7-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 20.02.2015 N 38-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп";

[от 30.04.2015 N 81-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе";

[от 24.02.2016 N 27-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя Тюменской областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе";

[от 01.11.2016 N 128-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя Тюменской областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе";

[от 27.12.2016 N 171-рп](#) "О внесении изменений в распоряжение председателя

Тюменской областной Думы от 24.12.2009 N 165-рп "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе".

3. Ответственность за исполнение настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Тюменской областной Думы А.Н. Кащук.

4. Информационно-аналитическому управлению Тюменской областной Думы: [опубликовать](#) настоящее распоряжение в "Вестнике Тюменской областной Думы"; направить настоящее распоряжение для [опубликования](#) на официальном интернет-портале правовой информации www.pravo.gov.ru.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

С.Е. Корепанов

Утверждена
распоряжением
председателя
Тюменской областной Думы
от 27.06.2018 N 81-рп

Инструкция по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок рассмотрения в Тюменской областной Думе (далее - областная Дума) индивидуальных и коллективных обращений: предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения), запросов информации о деятельности областной Думы (далее - запрос информации), поступивших от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также порядок организации и проведения в областной Думе личного приема граждан.

1.2. Положения настоящей Инструкции применяются также в отношении обращений и запросов информации объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Запросы информации иных организаций (юридических лиц), а также государственных органов и органов местного самоуправления рассматриваются в порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон N 8-ФЗ).

1.3. Работа по рассмотрению обращений и запросов информации, организации и проведению личного приема граждан осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), [Федеральным законом](#) N 8-ФЗ, [Законом](#) Тюменской области от 27.06.1994 N 1 "О статусе депутата Тюменской областной Думы", Регламентом Тюменской областной Думы, Положением об отделе Тюменской областной Думы по работе с обращениями граждан, Положением о помощнике депутата Тюменской областной Думы, иными нормативными правовыми актами, а также на основании настоящей Инструкции.

1.4. Работа с обращениями и запросами информации является прямой служебной обязанностью председателя областной Думы, заместителей председателя

областной Думы, председателей комитетов и постоянной комиссии областной Думы, депутатов областной Думы (далее - должностные лица областной Думы).

1.5. Сотрудники областной Думы, в том числе помощники депутатов областной Думы, осуществляющие работу с обращениями в порядке исполнения поручений должностных лиц областной Думы или в порядке исполнения обязанностей в объеме, установленном их должностными регламентами, срочными трудовыми договорами, распоряжениями председателя Тюменской областной Думы, настоящей Инструкцией, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

Сотрудники областной Думы, в том числе помощники депутатов областной Думы, осуществляющие работу с запросами информации в порядке исполнения поручений должностных лиц областной Думы или в порядке исполнения обязанностей в объеме, установленном их должностными регламентами или срочными трудовыми договорами, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за достоверность, своевременность и соблюдение порядка предоставления информации о деятельности областной Думы.

1.6. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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

1.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в областную Думу с критикой деятельности областной Думы или ее должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.8. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

обращение - поступившее в областную Думу в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба гражданина, представителя объединения граждан (далее - гражданин);

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос информации - обращение гражданина в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа о предоставлении информации о деятельности областной Думы;

информация о деятельности областной Думы - информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий областной Думой, либо поступившая в областную Думу. К информации о деятельности областной Думы

относятся также законы и иные нормативные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности областной Думы, иная информация, касающаяся ее деятельности;

индивидуальное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации), поданное гражданином либо объединением граждан, в том числе юридическим лицом;

коллективное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации) двух и более граждан, содержащее частный интерес, либо обращение граждан, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер;

письменное обращение (запрос информации) - обращение гражданина (запрос информации), поступившее на бумажном носителе в ходе личного приема либо посредством почтовой, фельдъегерской, специальной, курьерской, факсимильной связи, в том числе полученное из средств массовой информации, либо направленное в областную Думу иным государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом;

устное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации), суть которого изложена устно во время личного приема;

электронное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации), поступившее в форме электронного документа в интернет-приемную на официальном портале областной Думы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - интернет-приемная), либо на служебный адрес (служебные адреса) электронной почты Тюменской областной Думы;

повторное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации), поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу в адрес одного и того же должностного лица областной Думы, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению (запросу информации), или указывается на недостатки, выявленные при его рассмотрении. Обращение (запрос информации) поступившее от одного и того же гражданина в адрес одного и того же должностного лица областной Думы, но по другому вопросу, считается неоднократным обращением (запросом информации);

аналогичное обращение (запрос информации) - обращение (запрос информации), поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу в адрес нескольких (двух и более) должностных лиц областной Думы;

идентичное обращение (запрос информации) - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения (запроса информации) от одного и того же гражданина в адрес одного и того же должностного лица областной Думы;

регистрация обращения (запроса информации) - присвоение обращению (запросу информации) регистрационного номера и внесение сведений о нем в систему электронного документооборота (далее - СЭД) в установленном порядке.

Иные определения, термины и понятия употребляются в настоящей Инструкции в значениях, определенных [Федеральным законом](#) N 59-ФЗ, [Федеральным законом](#) N 8-ФЗ.

1.9. Делопроизводство по обращениям и запросам информации в областной Думе ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.10. Регистрация, контроль, прохождение и исполнение обращений в отделе и приемных депутатов областной Думы осуществляется с использованием системы электронного документооборота "Дело" (далее - СЭД).

1.11. Регистрация обращений (запросов информации), адресованных депутатским фракциям областной Думы, осуществляется в аппаратах депутатских

фракций. В случае отсутствия аппарата фракции регистрация обращений осуществляется уполномоченными лицами фракции.

1.12. Установленный настоящей Инструкцией порядок не распространяется на исковые заявления, жалобы и иные обращения, направленные в рамках судебного разбирательства, а также на документы о внесении гражданами законодательных инициатив и ходатайства государственных органов, органов местного самоуправления и организаций о награждении граждан, коллективов, организаций.

1.13. Знание положений настоящей Инструкции обязательно для лиц, осуществляющих работу с обращениями, запросами информации в областной Думе.

2. Регистрация обращений, запросов информации

2.1. Письменные, устные и электронные обращения, запросы информации, а также документы по их рассмотрению подлежат обязательной регистрации с использованием СЭД.

2.2. Регистрация письменных и электронных обращений, запросов информации осуществляется в течение 3 дней со дня их поступления в областную Думу. Регистрация устных обращений, запросов информации осуществляется в день обращения гражданина. На каждое обращение, запрос информации в СЭД оформляется регистрационная карточка (далее - РК).

2.2.1. Вопросы, поступившие должностным лицам областной Думы во время прямых эфиров на радио и телевидении, регистрируются в СЭД в порядке, установленном для устных обращений.

2.3. Обращения, запросы информации и документы по их рассмотрению, адресованные областной Думе, председателю областной Думы, заместителям председателя областной Думы, комитетам и постоянной комиссии областной Думы, председателям комитетов и постоянной комиссии областной Думы, а также обращения, запросы информации, поступившие в интернет-приемную, подлежат регистрации в отделе областной Думы по работе с обращениями граждан (далее - Отдел).

2.3.1. Обращения, запросы информации (за исключением поступивших в интернет-приемную) и документы по их рассмотрению, а также документы по рассмотрению обращений, запросов информации, поступивших в интернет-приёмную, адресованные депутатам областной Думы, подлежат регистрации в приемных депутатов областной Думы.

2.4. Полученные отделом корреспонденции и документооборота областной Думы, должностными лицами областной Думы, иными сотрудниками областной Думы обращения, запросы информации, а также документы по их рассмотрению, подлежащие регистрации в Отделе или приемной депутата областной Думы, должны быть переданы в Отдел или приёмную депутата областной Думы в день их получения либо не позднее следующего рабочего дня.

2.5. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, запросы информации, сохраняются.

2.5.1. В случае выявления в конверте нескольких текстов документов от одного гражданина либо от разных граждан, регистрации подлежит каждый документ в отдельности.

2.6. Поступление электронных обращений, запросов информации в интернет-приемную отслеживается сотрудником Отдела не реже 2 раз в течение рабочего дня. После регистрации обращения, запроса информации в СЭД (в случае если оно адресовано депутату областной Думы), РК обращения, запроса информации

направляется в приёмную соответствующего депутата областной Думы.

2.7. Электронные обращения, запросы информации распечатываются на бумажном носителе.

Печать электронных обращений, запросов информации, поступивших в интернет-приемную, осуществляется в виде заданного в СЭД шаблона установленной формы ([приложения 1, 1а](#)).

Печать обращения, запроса информации, поступившего на адрес электронной почты, осуществляется таким образом, чтобы отображался адрес электронной почты отправителя и дата отправки письма.

2.8. Регистрация устных обращений, запросов информации осуществляется на основании сведений карточки личного приёма гражданина ([приложение 2](#)) и карточки личного приёма представителя объединения граждан ([приложение 2а](#)).

2.9. Регистрация обращений, запросов информации и документов по их рассмотрению в СЭД осуществляется в порядке, установленном Временным регламентом "Управление документами в системе электронного документооборота в Тюменской областной Думе".

2.10. При регистрации обращения, запроса информации в РК в СЭД вносится следующая информация:

данные о гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и (или) адрес электронной почты, телефон, иная информация (льготная, возрастная категории, социальный статус). Если обращение, запрос информации поступили от объединения граждан, организации, указывается наименование объединения, организации и фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность представителя;

количественный состав обращения, запроса информации и вид доставки (при наличии);

адресат;

содержание;

тематика поставленных в обращении, запросе информации вопросов;

вид, статус и форма обращения, запроса информации;

информация о личном приеме (при наличии);

информация о сопроводительном документе (при наличии);

информация о наличии в обращении, запросе информации вопросов, связанных с реализацией нормативных правовых актов, принятых областной Думой, подлежащих мониторингу правоприменения в текущем году.

2.10.1. В процессе регистрации обращение, запрос информации проверяется на кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное, идентичное), в РК в СЭД устанавливается соответствующая отметка, при необходимости устанавливается "связка" с предыдущим обращением, запросом информации.

2.11. На первой странице письменного или электронного обращения, запроса информации в правом нижнем углу или на ином свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указывается присвоенный обращению, запросу информации в СЭД регистрационный номер и дата регистрации ([приложения 3, 3а](#)). Регистрационный номер для устных обращений, запросов информации указывается в соответствующем поле карточки личного приёма.

2.12. Зарегистрированные обращения, запросы информации, а также документы по их рассмотрению могут быть отсканированы, после чего полученные электронные образы прикрепляются к РК обращения, запроса информации в СЭД.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию областной Думы, подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. Срок рассмотрения обращения может быть продлен в исключительных случаях, а также при направлении запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения информации и документов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, но не более чем на 30 дней.

3.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо областной Думы, осуществляющее рассмотрение обращения в соответствии с [пунктами 3.8, 3.8.1](#) настоящей Инструкции.

3.4. Обращения, поступившие в адрес депутата областной Думы, в отношении которых депутатом областной Думы принято решение о рассмотрении поставленных в них вопросов в рамках наказов избирателей и направлении их с депутатским обращением Губернатору Тюменской области, рассматриваются в порядке, установленном [пунктами 3.1, 3.2, 3.10](#) настоящей Инструкции.

3.5. Рассмотрение обращений осуществляется в два этапа и включает в себя предварительное рассмотрение и рассмотрение по существу вопроса, содержащегося в обращении.

3.6. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется председателем областной Думы, заместителями председателя областной Думы, председателями комитетов областной Думы, председателем постоянной комиссии областной Думы, депутатами областной Думы.

3.6.1. По ходатайству депутата областной Думы на основании распоряжения председателя областной Думы на период отсутствия депутата областной Думы по уважительной причине (отпуск, командировка и другие причины) обязанности по предварительному рассмотрению обращений, а также рассмотрению обращений по существу в пределах, установленных настоящим разделом, могут быть возложены на конкретного помощника депутата.

3.7. По результатам предварительного рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению областной Думой;
- о направлении обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией в зависимости от поставленных в обращении вопросов;
- об оставлении обращения без ответа;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате обращения гражданину.

3.8. Рассмотрение обращений по существу осуществляется в соответствии с поручением, оформленным по результатам предварительного рассмотрения обращения должностным лицом областной Думы.

3.8.1. Рассмотрение обращения по существу может осуществляться уполномоченным лицом без поручения должностного лица областной Думы в соответствии с [пунктом 3.6.1](#) настоящей Инструкции.

3.9. Поручение оформляется на бланке установленной формы или может быть оформлено непосредственно на обращении и включает в себя фамилию исполнителя (исполнителей), текст (указание к действию), а также подпись лица, давшего поручение, дату и регистрационный номер обращения, к которому относится поручение. При необходимости устанавливается срок исполнения. Содержание поручения и результаты

его исполнения заносятся в РК соответствующего обращения в СЭД.

3.9.1. Если поручение дано нескольким исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в поручении первым (далее - ответственный исполнитель), либо исполнителю, которому выполнение поручения предписано "Для свода". Соисполнители обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 3 дней до истечения установленного срока исполнения обращения.

3.9.2. Тиражирование и направление исполнителям в соответствии с поручением документов по обращениям, зарегистрированным в Отделе, осуществляется сотрудником Отдела в течение рабочего дня с момента оформления поручения либо не позднее следующего рабочего дня.

3.10. В случае рассмотрения обращения в соответствии с [пунктами 3.1, 3.4](#) настоящей Инструкции в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) может быть направлен запрос о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения информации и документов.

3.10.1. Запросы государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в областной Думе в течение 15 дней со дня поступления запроса.

3.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию областной Думы, в течение 7 дней со дня его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в [пункте 4.4](#) настоящей Инструкции.

3.11.1. Если в обращении затронуты вопросы, решение которых входит в компетенцию нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется с сопроводительным письмом в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в [пункте 4.4](#) настоящей Инструкции.

Информация об изменениях:

Подпункт 3.11.2 изменен. - [Распоряжение](#) Председателя Тюменской областной Думы от 22 февраля 2019 г. N 17-рп

[См. предыдущую редакцию](#)

3.11.2. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется с сопроводительным письмом в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 4.4](#) настоящей Инструкции.

3.11.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с указанным запретом не представляется возможным направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11.4. При переадресации обращения в порядке, установленном [пунктами 3.11 - 3.11.2](#) настоящей Инструкции, в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, которым направляется обращение, могут быть запрошены информация и документы о результатах рассмотрения обращения.

3.12. Обращение, поступившее депутату областной Думы не переадресуется другому депутату областной Думы.

3.13. Оформление исходящих документов по обращениям (ответов, уведомлений гражданам, писем в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам) осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции, а также Инструкции по делопроизводству в Тюменской областной Думе.

3.13.1. Ответы, уведомления на коллективные обращения оформляются в адрес гражданина, чья фамилия в обращении указана первой.

3.13.2. Если гражданин должен быть проинформирован о результатах рассмотрения обращения в электронной форме, в ответе, уведомлении гражданину в реквизите "Адресат" вместо почтового адреса указывается адрес электронной почты.

Например:

Ивановой И.М.

ivanova1970@mail.ru.

3.14. Ответ на обращение должен содержать объективную обоснованную исчерпывающую информацию по существу всех поставленных в обращении вопросов, а также разъяснение о праве обжалования принятого по обращению решения.

3.15. Если к обращению прилагались подлинные документы, с них снимаются копии, оригиналы возвращаются гражданину приложением к ответу на обращение. Копии данных документов приобщаются к делу.

3.16. Подготовленный проект исходящего документа по обращению подписывается должностным лицом областной Думы, в адрес которого оно поступило, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с [пунктами 3.16.1, 3.16.2](#) настоящей Инструкции.

3.16.1. Если в поручении содержится указание о подготовке письма, ответ подписывает исполнитель поручения. Если в поручении содержится указание о подготовке проекта письма, ответ подписывает лицо, давшее поручение.

3.16.2. Документы по обращениям, поступившим в адрес депутата областной Думы, подготовленные в соответствии с [пунктами 3.11, 3.11.1](#) (за исключением документов, адресуемых органам местного самоуправления или должностным лицам за пределами Тюменской области), [4.2, 4.4, 4.4.1, 4.6](#) настоящей Инструкции, могут быть подписаны помощником депутата областной Думы в случае, если данное право ему предоставлено на основании решения депутата областной Думы в соответствии с распоряжением председателя областной Думы.

3.17. Исходящий документ, уведомление в день его подписания вместе с документами, приобщенными к обращению, возвращается исполнителем по месту регистрации обращения для регистрации и отправки.

3.17.1. Ответ, уведомление гражданину направляется:

на письменное обращение - в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении гражданина;

на электронное обращение - в форме сканированного электронного образа документа, направляемого на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина.

3.18. По итогам рассмотрения обращения по существу в РК обращения в СЭД в соответствующих полях таблицы вопросов, содержащихся в обращении устанавливается результат рассмотрения: "Разъяснено", "Удовлетворено", "Отказано", с проставлением соответствующих отметок в СЭД.

3.19. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, затрагивающее интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное на обращение неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований [пункта 1.6.](#) настоящей Инструкции на официальном портале областной Думы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный портал областной Думы).

3.20. Обращения и документы по их рассмотрению формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся по месту их регистрации.

3.21. Формирование обращений и документов по их рассмотрению в дела осуществляется с учетом требований, установленных Инструкцией по делопроизводству в Тюменской областной Думе.

Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

3.22. Экспертиза ценности обращений с целью их отбора для постоянного хранения или уничтожения, а также оформление дел для передачи на постоянное хранение либо к уничтожению осуществляется с учетом требований, установленных Инструкцией по делопроизводству в Тюменской областной Думе.

Экспертиза ценности поступивших в адрес депутата областной Думы обращений с документами по их рассмотрению, а также оформление обращений и прилагаемых к ним документов для уничтожения либо передачи на постоянное хранение в Государственный архив осуществляется заблаговременно, не позднее 2 недель до окончания срока полномочий депутата областной Думы и только с согласия депутата областной Думы.

3.23. Полное оформление дел по обращению включает в себя подшивку (каждое обращение и документы к нему подшиваются через верхний левый угол).

Подшитые в дело документы нумеруются и на них составляется внутренняя опись. В конце дела на отдельном листе составляется заверительная надпись. Документы размещаются в отдельной папке с описанием дела на обложке в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Тюменской областной Думе.

4. Работа с отдельными видами обращений

4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со

дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Копия обращения хранится в деле в соответствии с номенклатурой дел отдела (приемной депутата).

4.3. Может быть оставлено без ответа по существу поставленных вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.4. В случае если текст обращения не поддается прочтению, 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 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения гражданину и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в делах в соответствии с номенклатурами дел отдела (приемной депутата).

4.4.1. В случае если текст 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 их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. Если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давался ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо областной Думы, в адрес которого поступило обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались одним и тем же должностным лицом областной Думы. О принятом решении сообщается гражданину, направившему обращение.

Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств остаётся без рассмотрения по существу, о чём уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 3.19](#) настоящей Инструкции на официальном портале областной Думы, гражданину, направившему обращение, в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального портала областной Думы, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.7. 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 обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При направлении ответа гражданину в случаях, предусмотренных настоящим разделом Инструкции, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не

может быть дан, ему даётся разъяснение о праве направить обращение вновь, устранив причины, препятствовавшие рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении, по существу.

4.8. Рассмотрение повторного, идентичного обращения осуществляется с учётом результатов рассмотрения и принятых мер в отношении первичного обращения.

4.9. При поступлении повторного обращения до направления гражданину ответа (уведомления) такое обращение может быть приобщено к первичному обращению для направления единого ответа (уведомления).

При поступлении повторного обращения после направления гражданину ответа (уведомления) такое обращение рассматривается в порядке, установленном [разделом 3](#) настоящей Инструкции.

4.10. При одновременном поступлении первичного обращения и идентичного обращения, либо поступлении идентичного обращения до направления ответа (уведомления) на первичное обращение гражданину направляется единый ответ (уведомление).

Если идентичное обращение поступило после направления ответа (уведомления) на первичное обращение, гражданину направляется ответ (уведомление) с приложением копии ранее направленного ответа (уведомления).

4.11. В случае поступления аналогичных обращений в адрес двух и более должностных лиц областной Думы, по согласованию указанных лиц может быть принято решение о направлении гражданину единого ответа (уведомления) за подписью одного из получивших такое обращение должностных лиц.

4.11.1. Доведение до должностных лиц информации о поступлении аналогичных обращений, направленных через интернет-приёмную, а при необходимости о решении, принятом в отношении таких обращений, осуществляется Отделом на основании поручения председателя областной Думы.

4.12. Переадресация повторного, идентичного либо аналогичного обращений осуществляется в порядке, установленном [разделом 3](#), с учётом положений [пунктов 4.9, 4.10, 4.11](#) настоящей Инструкции.

5. Рассмотрение запросов информации

5.1. Письменные и электронные запросы информации, поступившие в областную Думу в соответствии с компетенцией, подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня их регистрации.

5.2. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в срок, указанный в [пункте 5.1](#) настоящей Инструкции, гражданин уведомляется об отсрочке ответа в течение 7 дней со дня регистрации запроса информации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока.

5.3. К порядку рассмотрения в областной Думе запросов информации применяются требования, установленные [пунктами 3.5 - 3.9.2, 3.13 - 3.13.2, 3.15 - 3.22](#) настоящей Инструкции.

5.4. В случае если запрос информации не относится к деятельности областной Думы, то в течение 7 дней со дня регистрации он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса информации в этот же срок сообщается направившему его гражданину.

5.5. В случае, если областная Дума не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом сообщается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации запроса информации.

5.6. Информация о деятельности областной Думы не предоставляется в случае, если:

содержание запроса информации не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности областной Думы;

в запросе информации не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа либо номер телефона, по которому можно связаться с гражданином, направившим запрос информации;

запрашиваемая информация не относится к деятельности областной Думы;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа; запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией.

5.6.1. В случаях, установленных [пунктом 5.6](#) настоящей Инструкции гражданину направляется мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

5.7. При запросе информации о деятельности областной Думы, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ответе указывается название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором она размещена.

5.8. Если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указывается вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

Если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, гражданину предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

Информация об изменениях:

Раздел 6 изменен с 1 января 2021 г. - [Распоряжение](#) Председателя Тюменской областной Думы от 24 декабря 2020 г. N 336-рп

[См. предыдущую редакцию](#)

6. Порядок осуществления личного приёма граждан

6.1. Личный прием граждан проводится должностными лицами областной Думы либо уполномоченными на то лицами.

Лицами, уполномоченными на проведение личного приема граждан в областной Думе, являются сотрудники Отдела и помощники депутатов областной Думы в порядке исполнения поручений должностных лиц областной Думы или порядке исполнения обязанностей в объеме, установленном их должностными регламентами или срочными трудовыми договорами.

6.2. В исключительных случаях (неблагоприятные погодные условия, затрудняющие прибытие к месту проведения личного приема; установление периода действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения Тюменской области) по решению должностных лиц областной Думы личный прием граждан может осуществляться в режиме доступных видов видеосвязи, позволяющей установить прямой вербальный и визуальный контакт должностного лица

областной Думы либо сотрудника областной Думы с гражданином, участвующим в личном приеме.

6.3. Личный прием граждан должностными лицами областной Думы проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, который размещается на официальном портале областной Думы.

6.3.1. Информация о графике личного приема граждан ежеквартально направляется лицами, ответственными за организацию личного приема, в управление по обеспечению информационной политики областной Думы по форме, установленной [приложением 4](#) к настоящей Инструкции.

6.3.2. Информация о дате, времени, адресе места проведения и способе проведения личного приема в обязательном порядке указывается в графике личного приема граждан.

6.3.3. Информация о графике личного приема граждан депутатами областной Думы направляется в Отдел.

6.4. В здании областной Думы в рабочие дни с 9.00 до 17.00 осуществляется личный прием граждан сотрудниками Отдела.

6.5. Личный прием граждан ведется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. Ответственные сотрудники Отдела обеспечивают предварительную запись граждан на личный прием и организацию личного приема председателем областной Думы, заместителями председателя областной Думы (по согласованию с советниками заместителей председателя областной Думы), председателями комитетов и постоянной комиссии (по согласованию с руководителями аппаратов комитетов и постоянной комиссии областной Думы).

6.7.1. Ответственные лица из числа помощников депутатов областной Думы обеспечивают предварительную запись граждан на личный прием и организацию приема депутатами областной Думы.

6.7.2. Список граждан, предварительно записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов и приложением при необходимости ранее поступивших от данных граждан обращений, запросов информации, документов по их рассмотрению (при наличии) передаются должностному лицу областной Думы накануне дня приема.

6.7.3. Личный прием граждан может осуществляться без предварительной записи в установленные часы приема в соответствии с графиком личного приема граждан.

6.8. Личный прием граждан председателями комитетов и постоянной комиссии областной Думы проводится по вопросам, решение которых находится в ведении соответствующего комитета, комиссии.

6.9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием граждан не допускаются.

6.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

6.11. Продолжительность личного приема, как правило, не превышает 30 минут.

6.12. В ходе проведения личного приема информация о гражданине, содержании устного обращения и принятом решении, в том числе содержание устного ответа, данного гражданину, вносится в карточку личного приема.

6.13. К участию в личном приеме граждан председателем областной Думы,

заместителями председателя областной Думы, председателями комитетов и постоянной комиссии областной Думы по решению должностного лица областной Думы могут привлекаться сотрудники областной Думы.

6.14. Должностное лицо областной Думы, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

6.15. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо областной Думы либо уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием, может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.15.1. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных гражданином вопросов за подписью должностного лица областной Думы.

6.15.2. Ответ готовится с учетом требований [разделов 3, 5](#) настоящей Инструкции и направляется гражданину в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

6.15.3. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

6.15.4. Решение о принятии к рассмотрению устного обращения, запроса информации гражданина вносится в карточку личного приема.

На запрос информации, составленный в устной форме, во время личного приема гражданину предоставляется информация о деятельности областной Думы либо сообщается отказ в ее предоставлении по основаниям, перечисленным в [пунктах 5.5 и 5.6](#) настоящей Инструкции.

Должностное лицо областной Думы либо уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием, по возможности предоставляет гражданину общедоступную информацию справочного характера о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений.

6.16. В ходе личного приема должностным лицом областной Думы гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, запроса информации, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении, запросе информации вопросов.

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием, может отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, запроса информации по основанию, указанному в настоящем пункте, в том случае, если гражданин уведомлен должностным лицом областной Думы о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с [пунктом 4.5](#) настоящей Инструкции.

6.17. В ходе проведения личного приема от граждан могут быть приняты письменные обращения, запросы информации, которые подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.18. Лицо, осуществляющее личный прием, обязано оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении, запросе информации должности, фамилии, имени, отчества адресата областной Думы.

6.19. По просьбе гражданина на втором экземпляре обращения, запроса информации может быть проставлена отметка о принятии обращения, запроса информации с указанием даты приема и фамилии принявшего обращение, запрос информации лица.

7. Контроль за рассмотрением обращений, запросов информации

7.1. Контроль за рассмотрением обращений, запросов информации в областной Думе осуществляют должностные лица областной Думы.

7.1.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, запросов информации, поступивших в адрес председателя областной Думы, заместителей председателя областной Думы, председателей комитетов и постоянной комиссии областной Думы также осуществляется Отделом.

7.1.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, запросов информации, поступивших в адрес депутатов областной Думы, осуществляется также помощниками депутатов областной Думы.

7.2. Все поступающие в областную Думу письменные и электронные обращения, запросы информации ставятся на контроль.

Устные обращения, запросы информации ставятся на контроль по результатам личного приема в случае необходимости направления гражданину письменного ответа.

Если обращение служит основанием для принятия решения депутатом областной Думы (группой депутатов областной Думы) о внесении депутатского запроса на заседание Думы, копия обращения и документов, связанных с рассмотрением обращения передается в Отдел, обращение ставится в Отделе на особый контроль.

7.3. Постановка на контроль обращения, поручения по обращению, запроса информации в СЭД осуществляется посредством установления в РК обращения, поручения по обращению, признака "контрольности" и плановой даты рассмотрения.

Должностное лицо областной Думы при вынесении резолюции (поручения) к обращению может установить сокращённый срок для рассмотрения обращения, на основании которого устанавливается соответствующий срок в поручении к обращению в СЭД.

В областной Думе ведется отдельный учёт обращений, поручений по обращениям, исходящих писем по обращениям, поручений к исходящим письмам по обращениям, которые взяты на контроль.

7.4. В порядке упреждающего контроля по обращениям, запросам информации, зарегистрированным в Отделе, сотрудником Отдела не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения до исполнителей и начальника Отдела доводится информация по форме, согласно [приложению 5](#) к настоящей Инструкции.

7.5. Продление срока рассмотрения обращения, запроса информации (изменение плановой даты) в РК обращения, запроса информации в СЭД осуществляется на основании соответствующего поручения должностного лица областной Думы. Согласованный проект письма гражданину о продлении срока рассмотрения обращения передаётся должностному лицу областной Думы не позднее, чем за 2 рабочих дня до истечения контрольного срока для принятия соответствующего решения.

7.6. Обращение, запрос информации считается исполненным и снимается с контроля (в случае постановки на контроль) после фактического рассмотрения всех поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции областной Думы, принятия необходимых мер, направления гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6.1. Основаниями для снятия с контроля обращения могут также служить:

- направление обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией с направлением гражданину уведомления о переадресации обращения;

- направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, на рассмотрение в другой

государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с компетенцией.

- уведомление гражданина в порядке, установленном [пунктами 4.2 - 4.7](#) настоящей Инструкции;

- поручение должностного лица областной Думы либо решение уполномоченного лица о прекращении рассмотрения обращения на основании письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

- поручение должностного лица областной Думы либо решение уполномоченного лица о снятии с контроля письменного обращения, в котором отсутствуют фамилия, имя гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

7.6.2. Основаниями для снятия с контроля запроса информации могут служить:

- направление запроса информации на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией с направлением гражданину уведомления о переадресации обращения;

- направление гражданину письменного ответа с предоставлением запрашиваемой информации;

- поручение должностного лица областной Думы либо решение уполномоченного лица о прекращении рассмотрения запроса информации на основании письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного им запроса информации;

- поручение должностного лица областной Думы либо решение уполномоченного лица о снятии с контроля запроса информации, в котором отсутствуют фамилия, имя гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

7.6.3. В случае рассмотрения аналогичного обращения, запроса информации несколькими депутатами областной Думы основанием для снятия с контроля может являться ответ, направленный гражданину за подписью одного из должностных лиц областной Думы.

7.6.4. Основанием для снятия обращения с особого контроля является ответ гражданину, подготовленный депутатом, в адрес которого оно было направлено, с учетом ответа на депутатский запрос. Копия ответа на обращение передается в Отдел в день подписания.

7.7. Решение о снятии с контроля (особого контроля) обращения, запроса информации принимается должностным лицом областной Думы, в адрес которого оно поступило, в форме поручения, либо уполномоченным лицом, рассматривающим обращение в соответствии с [пунктом 3.8.1](#) настоящей Инструкции.

Информация о снятии с контроля заносится в установленном порядке в РК обращения, запроса информации в СЭД.

7.8. В случае, установленном [пунктом 3.11.4](#) настоящей Инструкции, может быть поставлено на контроль сопроводительное письмо о переадресации обращения в соответствии с компетенцией. Постановка на контроль осуществляется посредством установления в РК соответствующего исходящего документа в СЭД признака "контрольности" и плановой даты, исчисляемой в 30-дневный срок со дня регистрации исходящего документа.

7.8.1. Поступивший ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется для ознакомления начальником Отдела председателю областной Думы, заместителям председателя областной Думы, председателям комитетов и постоянной комиссии областной Думы, помощником депутата - депутату областной Думы.

В РК поставленного на контроль исходящего документа в СЭД устанавливается

признак "снятия с контроля" и фактическая дата поступления ответа.

Если в поступившем ответе сообщается, что поставленный в обращении вопрос не решен и будет направлена дополнительная информация, сопроводительное письмо остается на контроле до поступления информации об окончательном решении.

8. Анализ результатов работы по рассмотрению обращений, запросов информации

8.1. Обращения, запросы информации систематически изучаются и обобщаются с целью выявления проблем, изучения общественного мнения по тому или иному вопросу на определенной территории, в избирательных округах, определения круга обращающихся лиц в разрезе социального положения, льготной категории и других.

8.2. Помощник депутата областной Думы ежеквартально готовит информацию в виде аналитической справки о рассмотрении обращений, запросов информации, включая информацию о реализации нормативного правового акта, принятого к мониторингу правоприменения в областной Думе в текущем году, в том числе по вопросам его разъяснения при наличии такой информации. Согласовывает указанную информацию с депутатом областной Думы и не позднее 5 числа, следующего за отчетным периодом месяца, направляет ее в Отдел.

8.3. Отдел ежеквартально анализирует информацию о рассмотрении поступивших в областную Думу обращений, запросов информации, в том числе представленную помощниками депутатов областной Думы, готовит материалы в виде статистической информации и информационно-аналитического обзора не позднее 15 числа, следующего за отчетным периодом месяца, направляет их председателю областной Думы.

9. Заключительные положения

9.1. Отказ в рассмотрении обращений, запросов информации содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию областной Думы, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящей Инструкцией.

9.2. По письменному заявлению гражданина он может быть ознакомлен с находящимися в распоряжении областной Думы документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, запроса информации, если это не затрагивает права, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие **государственную** или иную охраняемую законом тайну.

9.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения, запроса информации в областной Думе, если данный ответ не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

9.4. Жалобы на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц областной Думы, сотрудников областной Думы и помощников депутатов областной Думы в связи с рассмотрением обращений, запросов информации направляются для организации проверки и принятия мер председателю областной Думы.

9.5. По вопросам делопроизводства, не урегулированным положениями

настоящей Инструкции, применяются положения Инструкции по делопроизводству в Тюменской областной Думе.

9.6. Изменения в настоящую Инструкцию вносятся распоряжением председателя областной Думы.

Приложение 1

**форма для печати обращения гражданина,
поступившего через интернет-приемную Тюменской областной Думы**

Логотип ТОД

Интернет-приемная Тюменской областной Думы

Кому	
От кого	
Почтовый адрес	
Телефон	
Электронная почта	
Социальное положение	
Категория льгот	
Дата обращения	
Обращение	
Приложения	

Приложение 1а

**форма для печати обращения объединения граждан,
поступившего через интернет-приемную Тюменской областной Думы**

Логотип ТОД

Интернет-приемная Тюменской областной Думы

Кому	
От кого:	
Организация	
Представитель	
Адрес организации	
Телефон	
Электронная почта	
Дата обращения	
Обращение	
Приложения	

Информация об изменениях:

Приложение 2 изменено с 1 января 2021 г. - [Распоряжение Председателя Тюменской областной Думы от 24 декабря 2020 г. N 336-рп](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

Приложение 2
(с изменениями от 24 декабря 2020 г.)

Карточка
личного приема гражданина

Дата приема _____ Время приема _____ Рег. номер _____

Статус обращения (запроса информации) первичное повторное неоднократное

Тип обращения (запроса информации) индивидуальное коллективное

Способ подачи обращения (запроса информации) очный дистанционный

Фамилия, имя, отчество
гражданина _____

Адрес места жительства
гражданина _____

Контактный телефон _____

Возраст
гражданина до 25 лет 25 - 40 лет 40 - 55 лет старше 55 лет

Социальный статус гражданина

- | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Безработный | <input type="checkbox"/> Пенсионер | <input type="checkbox"/> Рабочий | <input type="checkbox"/> Другой социальный статус (указать какой) |
| <input type="checkbox"/> Военнослужащий | <input type="checkbox"/> Предприниматель | <input type="checkbox"/> Служащий | _____ |
| <input type="checkbox"/> Вынужденный переселенец | <input type="checkbox"/> Работник бюджетной сферы | <input type="checkbox"/> Студент | _____ |
| <input type="checkbox"/> Заключенный | <input type="checkbox"/> Работник сельского хозяйства | <input type="checkbox"/> Учащийся | |
| | | <input type="checkbox"/> Фермер | |

Льготная категория гражданина

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ветеран ВОВ | <input type="checkbox"/> Семья, имеющая детей | <input type="checkbox"/> Труженик тыла | <input type="checkbox"/> Другая льготная категория (указать какая) |
| <input type="checkbox"/> Ветеран труда | <input type="checkbox"/> Семья многодетная | <input type="checkbox"/> Несовершенно-летний узник | _____ |
| <input type="checkbox"/> Инвалид | <input type="checkbox"/> Семьи с детьми инвалидами | <input type="checkbox"/> Ветеран боевых действий | _____ |
| <input type="checkbox"/> Погорелец | <input type="checkbox"/> Малоимущий | <input type="checkbox"/> Дети-сироты и дети, | |

гражданин, оставшиеся без
малоимущая семья попечения родителей

Семья
военнослужащего

Инстанции, куда обращался ранее _____

Содержание обращения (запроса информации) _____

Описание принятого решения _____

Разъяснение получено устно
(с содержанием карточки личного приема ознакомлен (а)) _____
(подпись)

(Ф.И.О. сотрудника,
проводившего прием)

(подпись) "

Информация об изменениях:

*Приложение 2а изменено с 1 января 2021 г. - [Распоряжение](#) Председателя
Тюменской областной Думы от 24 декабря 2020 г. N 336-рп*

[См. предыдущую редакцию](#)

Приложение 2а
(с изменениями от 24 декабря 2020 г.)

Карточка
личного приема представителя объединения граждан

Дата приема _____ Время приема _____ Рег. номер _____

Статус обращения
(запроса информации) первичное повторное неоднократное

Способ подачи обращения
(запроса информации) очный дистанционный

Фамилия, имя, отчество,
должность представителя
объединения граждан _____

Наименование
объединения граждан _____

Адрес местонахождения
объединения граждан _____

Контактный телефон _____

Инстанции, куда обращался ранее _____

Содержание обращения (запроса информации) _____

Описание принятого решения _____

Разъяснение получено устно
(с содержанием карточки личного приема ознакомлен (а)) _____
(подпись)

(Ф.И.О. сотрудника,
проводившего прием)

(подпись) "

Приложение 3

**Форма регистрационного штампа
отдела по работе с обращениями граждан
Тюменской областной Думы**

Тюменская областная Дума Отдел по работе с обращениями граждан Вх. N _____ " " _____ 20__ г.
--

Приложение 3а

**Форма регистрационного штампа
для входящих документов,
поступивших в адрес депутата
Тюменской областной Думы**

Тюменская областная Дума Приемная депутата Вх. N _____ " " _____ 20__ г.

Информация об изменениях:

Приложение 4 изменено с 1 января 2021 г. - [Распоряжение](#) Председателя Тюменской областной Думы от 24 декабря 2020 г. N 336-рп

[См. предыдущую редакцию](#)

**Приложение 4
(с изменениями от 24 декабря 2020 г.)**

Согласовано
Депутат Тюменской областной Думы

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

ГРАФИК
личного приема граждан депутатом Тюменской областной Думы

(фамилия, инициалы)

на период с _____ по _____

N п/п	Дата, время проведения приема граждан	Адрес места проведения приема граждан	Способ проведения (очный, дистанционный) телефонная связь	Фамилия, имя, отчество лица, ответственного за организацию приема граждан, телефон	Примечание

Помощник депутата
Тюменской областной Думы _____
(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата _____ "

Приложение 5

Справка-напоминание
об исполнении поручений по обращениям
со сроком исполнения _____
(период, плановая дата исполнения)

N п/п	Рег. номер, дата обращения	Ф.И.О. гражданина / наименование организации	Краткое содержание обращения	Содержание поручения	План. дата исполнения	Исполнител ь