

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА**АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА****РАСПОРЯЖЕНИЕ**

Список изменяющих документов

(в ред. распоряжения Аппарата Губернатора ХМАО – Югры от 31.03.2017 №203-р,
от 24.04.2018 №191-р, от 22.10.2018 №530-р, от 16.07.2019 № 361-р)*от 17 ноября 2016 года*
г. Ханты-Мансийск

№695-р

Об утверждении Порядка
рассмотрения письменных и устных
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических
лиц, поступающих в Аппарат
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», во исполнение пункта 1.4 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 августа 2012 года № 130, на основании пункта 7.38 Положения об Аппарате Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 декабря 2015 года № 172:

Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Руководитель Аппарата
Губернатора – заместитель
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

О.И.Белоножкина

Приложение
к распоряжению Apparата Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 17.11.2016 г. № 695-р

**Порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступающих в Аппарат Губернатора
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
(далее – Порядок)**

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуры по учету, организации рассмотрения обращений, поступающих в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Аппарат Губернатора, автономный округ), по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком процедура организации рассмотрения обращений, поступающих в Аппарат Губернатора, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первому заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее – постановление Губернатора автономного округа № 130).

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Аппарат Губернатора, к должностному лицу;

должностное лицо – руководитель Аппарата

Губернатора – заместитель Губернатора автономного округа, первый заместитель руководителя Аппарата Губернатора, заместители руководителя Аппарата Губернатора;

лицо, ответственное за рассмотрение обращения, – должностное лицо, руководитель подразделения Аппарата Губернатора, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, – лицо, которому лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

уполномоченное лицо – первый заместитель руководителя Аппарата Губернатора, заместители руководителя Аппарата Губернатора, руководитель подразделения Аппарата Губернатора, которым предоставлено право на проведение личного приема граждан, обратившихся в Аппарат Губернатора, в соответствии с компетенцией.

1.4. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Аппарат Губернатора, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Порядок не распространяется на:

жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», о предоставлении информации о деятельности Аппарата Губернатора;

обращения о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения к ним в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в судебном порядке;

жалобы, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 25 июня 2015 года № 55-оз «Об Уполномоченном по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

обращения, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 6 сентября 2009 года № 85-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

жалобы субъектов предпринимательской деятельности, направленные в соответствии с Законом автономного округа от 5 апреля 2013 года № 35-оз «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Аппарат Губернатора может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через единый официальный сайт государственных органов автономного округа, публичный информационный уровень государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)» по адресам, указанным в приложении 1 к Порядку.

В целях обеспечения защиты прав и свобод заявителя обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.2. Поступающие в Аппарат Губернатора письменные обращения регистрируются Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора (далее – Управление) в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

Обращения в форме электронного документа, поступившие через единый официальный сайт государственных органов автономного округа до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота и в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.5. Управление не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) заявителю уведомление о его регистрации.

Информация о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается Управлением на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

2.6. Регистрация обращения осуществляется путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) заявителя, почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, вопросах, содержащихся в обращении, Управление вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

2.7. При регистрации обращения:

проверяется правильность адресования, история обращения;

создается электронная регистрационная карточка (далее – ЭРК) с присвоением регистрационного номера;

создается электронный образ обращения;

выявляются поставленные в обращении вопросы, при необходимости сопоставляются с находящейся в архиве перепиской;

вносится информация о содержании вопросов обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

определяется тематика вопросов, тип обращения;

заполняется рубрикатор;

вносится информация о контроле и плановом сроке исполнения;

формируется проект резолюции с указанием фамилии и инициалов лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, содержание поручения.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, Управление снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на него в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных

ценностей, иных предметов составляется акт в 2 экземплярах, 1 из которых остается в Управлении и приобщается к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляется заявителю, вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.9. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.10. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Управление направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.13. Управление принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы или членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, либо содержащим просьбу или запрос представить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

В ЭРК обращения в СЭД выставляется соответствующий вид контроля. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

2.14. Поступившее «необращение» Управление регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости «необращение» направляется должностному лицу, руководителям подразделений Аппарата Губернатора в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

2.15. Поступившее в Аппарат Губернатора обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, направляется в течение 5 рабочих дней Управлением с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент государственной гражданской службы автономного округа для анализа на содержание сообщений о фактах

коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

2.16. Поступившие в Аппарат Губернатора для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней направляются Управлением с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент внутренней политики автономного округа для сведения.

2.17. Поступившее в Аппарат Губернатора анонимное обращение Управление регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу 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 по его компетенции для принятия соответствующих решений.

Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. Зарегистрированное обращение не позднее следующего рабочего дня после его поступления направляется Управлением руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа или уполномоченному им должностному лицу для определения лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2. Поручение (резолюцию) по рассмотрению обращения должностного лица не позднее следующего рабочего дня после его получения вносится Управлением в СЭД и направляется посредством данной системы лицу, определенному ответственным за рассмотрение обращения.

3.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня после получения поручения (резолюции) посредством СЭД определяет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и поручает ему подготовить проект ответа на обращение.

3.4. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Аппарата Губернатора, направляется Управлением в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом заявителя.

Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма к обращению, вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем органе или соответствующим должностным лицом, Управление вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Аппарата Губернатора, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами государственной власти или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение) рассматривают должностные лица по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.5. Обращение, поступившее в Аппарат Губернатора с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется Управлением в течение 5 дней со дня его регистрации с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору автономного округа с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.6 и 5.7 Порядка.

3.6. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.13 Порядка, Управление обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа (ответа) заявителю, осуществляет лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.8. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается заявителю Управлением с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Управление возвращает заявителю с разъяснением порядка обжалования, за исключением случая, указанного в пункте 5.13 Порядка.

Раздел IV. Рассмотрение письменного обращения

4.1. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями федерального закона №59-ФЗ и Порядка.

К участию в рассмотрении обращения могут привлекаться представители исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, а также члены Общественного совета при Аппарате Губернатора, в том числе с целью принятия управленческих решений.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Управлении.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения является день его регистрации в Управлении.

4.4. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.5. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен лицом, ответственным за рассмотрение обращения на основании доклада лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней, о чем информируется Управление.

4.6. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его

обращения по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты. Копия уведомления представляется в Управление.

4.7. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Управление вносит в СЭД.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка.

Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Управление вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

4.8. Должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.9. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Аппарате Губернатора.

4.10. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя.

4.11. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, Управление регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, возвращает его заявителю с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.12. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Управление осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления Управление лично уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.4 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, Управление в течение 3 рабочих дней после определения лица, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, как заявителя первичного обращения направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление о прекращении рассмотрения обращения, о чем уведомляет заявителя.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как заявитель, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

4.13. В случае поступления от заявителя заявления об отсутствии факта подачи обращения, Управление в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления осуществляет сопоставление заявителя первичного обращения с заявителем, обратившимся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения.

Если заявитель, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как заявитель первичного обращения, указанное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.4 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, Управление в течение 3 рабочих дней со дня признания первичного обращения анонимным направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление об отсутствии факта подачи обращения, о чем уведомляет заявителя.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю подписывает лицо, ответственное за его рассмотрение, если в поручении (резолюции) должностного лица не содержатся иные указания.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Подлинник обращения, направленный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу

электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, Управлением размещается на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

5.6. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Управление в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Управление сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного должностным лицом, его отправку заявителю и направление копии ответа и материалов, относящихся к нему, посредством СЭД в Управление осуществляет Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора.

5.9. Руководитель подразделения Аппарата Губернатора, ответственный за рассмотрение обращения, не позднее дня, следующего за днем отправки ответа заявителю, направляет копию ответа и материалы, относящиеся к нему, посредством СЭД в Управление для анализа и принятия решения о снятии обращения с контроля.

Управление на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращения, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в нем вопросам принимает решение о снятии обращения с контроля, вносит информацию о его рассмотрении в СЭД.

В случае если ответ не соответствует критериям объективности, всесторонности или правовой обоснованности, Управление принимает решение о постановке обращения на дополнительный контроль до полного фактического разрешения поставленных в нем вопросов и направляет заключение о необходимости принятия соответствующих мер должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее 7 рабочих дней с даты регистрации в Управлении копий ответов и материалов, относящихся к ним.

5.10. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих в Аппарат Губернатора, на основе ответов заявителям Управление принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», – принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении

вопроса, поставленного в обращении, в том числе выполнены действия до его полного фактического;

«разъяснено» – принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» – принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении его без ответа.

В случае если на момент принятия решения «поддержано» действия до полного фактического разрешения вопроса, поставленного в обращении, не выполнены, Управление ставит обращение на дополнительный контроль и направляет соответствующее письмо в подразделение Аппарата Губернатора, ответственное за рассмотрение обращения, для обеспечения контроля до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы заявителя.

Управление снимает обращение с дополнительного контроля на основании направленного в адрес заявителя письма о фактической реализации его предложения либо фактического удовлетворения заявления или жалобы и представленной информации, подтверждающей удовлетворенность заявителя результатами рассмотрения его обращения и принятыми по ним мерами.

5.11. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих в Аппарат Губернатора, Управление заносит в СЭД и в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

5.12. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают 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, по предложению лица, ответственного за рассмотрение обращения, согласованному руководителем Аппарата Губернатора – заместителем Губернатора автономного округа или уполномоченным им должностным лицом, может быть размещен Управлением с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ в разделе «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц» интерактивного сервиса «Обращения граждан» единого официального сайта государственных органов автономного округа в сети Интернет.

5.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с пунктом 5.12 Порядка размещен на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации Управление сообщает электронный адрес страницы единого официального сайта государственных органов автономного округа

в сети Интернет, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Рассмотрение иных вопросов, поставленных в таком обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Аппарата Губернатора, осуществляют руководитель Аппарата Губернатора – заместитель Губернатора автономного округа и уполномоченные лица в соответствии с графиком личного приема граждан (приложение 2 к Порядку).

6.2. Информация о месте личного приема граждан руководителем Аппарата Губернатора – заместителем Губернатора автономного округа, уполномоченным лицом на проведение личного приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, в помещениях, занимаемых Аппаратом Губернатора, доступных для обозрения граждан.

6.3. Организацию личного приема граждан руководителем Аппарата Губернатора – заместителем Губернатора автономного округа, первым заместителем руководителя Аппарата Губернатора, заместителями руководителя Аппарата Губернатора обеспечивает Управление.

6.4. Организацию личного приема граждан руководителем подразделения Аппарата Губернатора, являющимся уполномоченным лицом на проведение личного приема граждан, обеспечивает возглавляемое им подразделение, которая включает:

- предварительную запись на личный прием;

- консультативно-правовую помощь гражданину;

- документационное обеспечение (регистрация устного обращения, составление карточки личного приема, подготовка предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД), в том числе ведение журнала учета приема и консультирования граждан по форме согласно приложению 3 к Порядку;

- контроль рассмотрения обращения, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема;

- ежеквартальное представление до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в Управление информации о личном приеме граждан по форме, утвержденной распоряжением Аппарата Губернатора от 7 марта 2018 года № 102-р «О форме отчетности о личных приемах российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, проведенных первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного

округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в Управление в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с разделом II Порядка.

6.5. Предварительная запись на личный прием осуществляется на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.6. Должностное лицо осуществляет личный прием по результатам рассмотрения обращения заявителя, содержащего просьбу о личном приеме, лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

6.7. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, содержащего просьбу о личном приеме должностным лицом:

обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;

осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием заявителя;

в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня поступления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, представляет в Управление справку о результатах его рассмотрения, содержащую краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) и дополнительную информацию по существу поставленных в обращении вопросов, варианты решения вопроса.

6.8. В записи на личный прием должностным лицом Аппарата Губернатора гражданину отказывается по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции Аппарата Губернатора;

вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

в случае если ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

В случае отказа в личном приеме лицо, ответственное за рассмотрение обращения, направляет гражданину разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. При подготовке личного приема граждан должностным лицом Управление:

осуществляет согласование даты личного приема по итогам ознакомления гражданина с результатом рассмотрения его обращения;

формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина (далее – комплект документов).

Комплект документов содержит:

карточку личного приема гражданина;

копию письменного обращения гражданина с приложениями;

справки о результатах рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

копию ответа, направленного гражданину по результатам рассмотрения его письменного обращения;

проект решения по итогам личного приема.

6.10. К участию в личном приеме должностным лицом могут привлекаться представители исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, члены Общественного совета при Аппарате Губернатора, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

6.11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

6.12. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.13. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

6.14. Должностное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – исполнитель), а Управление заносит поручение в СЭД в день проведения личного приема и ставит его на контроль.

Исполнитель обязан обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в установленный законодательством срок (за исключением случаев, когда письменный ответ на обращение в соответствии с законодательством не дается).

6.15. Поручение, данное по итогам личного приема граждан должностным лицом (далее – поручение), подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

Если срок не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней с даты его подписания.

Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в предшествующий рабочий день.

6.16. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад об исполнении представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – основной исполнитель), если в резолюции должностного лица, давшего поручение, не определено иное. Соисполнители представляют основному исполнителю информацию (предложения по исполнению поручения и все необходимые документы) не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также за качество подготовки и своевременность представления информации по исполнению поручения.

6.17. Поручение снимает с контроля должностное лицо (лицо, его замещающее) на основании письменного доклада исполнителя, с учетом мнения гражданина и приложением копий принятых во исполнение поручения документов.

Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, данного по итогам личного приема гражданина должностным лицом и характеристику конкретных результатов его исполнения, а также должен быть подписан исполнителем.

В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет на имя должностного лица доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложений о продлении срока исполнения.

6.18. Письменный доклад о продлении срока исполнения поручения, исполнении поручения и снятии его с контроля исполнитель представляет в Управление не позднее 7 рабочих дней до окончания установленного срока, за исключением поручений, срок исполнения которых составляет менее 10 дней.

6.19. Управление осуществляет рассмотрение письменного доклада на предмет соблюдения требований Порядка в течение 7 рабочих дней.

При рассмотрении письменного доклада Управление вправе запрашивать у исполнителя, заинтересованных представителей общественности дополнительные документы (сведения, информацию, фото- и видеоматериалы), характеризующие исполнение поручения.

6.20. В случае выявления фактов несоблюдения требований Порядка, в том числе если представленная информация не содержит необходимых сведений или не позволяет сделать вывод о полном исполнении поручения, Управление возвращает исполнителю письменный доклад с соответствующим заключением для дальнейшего исполнения поручения.

6.21. В случае соблюдения требований, предусмотренных Порядком, Управление направляет письменный доклад должностному лицу для принятия одного из решений:

о снятии поручения с контроля;

о продлении срока исполнения поручения.

6.22. Если по представленному письменному докладу должностное лицо дает новое поручение, срок его исполнения исчисляется в соответствии с пунктом 6.15 Порядка.

Информацию о новом поручении Управление заносит в СЭД в день принятия решения и не позднее 2 рабочих дней доводит до сведения исполнителя, указанного в поручении.

6.23. Руководители подразделений Аппарата Губернатора несут персональную ответственность за реализацию поручений, по которым они являются исполнителями, и обеспечивают контроль за их своевременным и надлежащим исполнением.

Управление осуществляет общий контроль исполнения поручений, включающий:

учет поручений, результатов их исполнения и принятых по ним мер;
оценку информации о ходе исполнения поручений, представленной в соответствии с пунктом 6.17 Порядка;

анализ состояния исполнительской дисциплины и контроль сроков исполнения поручений;

информационно-методическое обеспечение по вопросам организации выполнения исполнителями поручений.

Управление еженедельно в последний рабочий день текущей недели направляет исполнителям перечень поручений, срок рассмотрения которых нарушен и (или) истекает в течение 10 последующих дней, перечень нерассмотренных устных обращений, срок рассмотрения которых нарушен и (или) срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней, а также перечень обращений, содержащих просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа, срок представления справок о результатах рассмотрения которых в соответствии с пунктом 6.7 Порядка нарушен и (или) истекает в течение 7 последующих дней.

6.24. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.

К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или недостижение конечных результатов исполнения поручения, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

К несвоевременному направлению доклада относится несоблюдение сроков его направления без объективной причины.

6.25. В случае непредставления в установленный срок письменного доклада об исполнении и снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения ~~в установленный срок~~ исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня истечения срока, установленного для исполнения поручения, направляет в Управление информацию о ходе исполнения поручения, причинах неисполнения в установленный срок и мерах ответственности, предлагаемых или принятых в отношении виновных лиц.

6.26. Принятое решение об исполнении или продлении поручения должностное лицо отражает в карточке личного приема. Управление вносит указанную информацию в СЭД в день принятия решения.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Губернатора, осуществляет Управление.

7.2. В целях упреждающего контроля Управление не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляет руководителю подразделения Аппарата Губернатора напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

7.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются Управлением с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

7.4. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

7.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

7.6. Управление:

еженедельно представляет должностным лицам сведения о работе с обращениями в подразделениях Аппарата Губернатора;

вносит руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа по согласованию с заместителем руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, в ведении которого находится Управление, предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. Анализ обращений, поступающих в Аппарат Губернатора, осуществляет Управление в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин возникновения обращений.

8.2. Анализ обращений Управление осуществляет в соответствии с утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Методическими рекомендациями:

по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в органах

государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по критериям оценки ответов государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, иных организаций и их должностных лиц на обращения российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке органами государственной власти автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

по проведению контрольных мероприятий в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа по практике применения Федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

по работе с жалобами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

по оценке эффективности деятельности органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.3. Для анализа обращений Управление ведет реестры и итоговые таблицы в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)»:

оценки органом государственной власти автономного округа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений (заявителей) о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

оценки эффективности деятельности органа государственной власти автономного округа на основе анализа порядка рассмотрения обращений

российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

оценки эффективности деятельности органа государственной власти автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.4. Управление ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа аналитические материалы по итогам работы с обращениями, поступившими в Аппарат Губернатора и размещает их в разделе «Обращения граждан» на странице Аппарата Губернатора единого официального сайта государственных органов автономного округа.

Раздел IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения письменных
и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в Аппарат
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Контактные данные

Для направления обращений:	
Почтовый адрес	ул. Мира, д. 5, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628006
Телефон/факс	8 (3467) 392-464
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	http://stategovernor.admhmao.ru/obrashcheniya-grazhdan/
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан» в публичном информационном уровне государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)»	http://pubweb.admhmao.ru
Для получения информации справочного характера:	
Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	88003021286
Адрес электронной почты	spravka_obrasheniy@admhmao.ru

Приложение 2
к Порядку рассмотрения письменных
и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в Аппарат
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

**График личного приема граждан должностными лицами и
уполномоченными на то лицами в Аппарате Губернатора
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 5
Мастерских Андрей Николаевич	первый заместитель руководителя Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	еженедельно понедельник с 17 до 19	каб.308, 3 этаж
Коняева Юлия Алексеевна	начальник Управления государственных закупок и жилищного обеспечения Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	еженедельно среда с 17 до 19	каб. 514, 5 этаж
Пахорукова Евгения Александровна	начальник Управления записи актов гражданского состояния Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	еженедельно понедельник с 17 до 19	ул.Ленина, д. 40, каб. 2, 1 этаж
Худякова Елена Юрьевна	начальник Управления кадров и наград Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 612, 6 этаж
Козлова Анжелика Петровна	начальник Управления по работе с обращениями граждан Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	еженедельно пятница с 17 до 19	каб. 613, 6 этаж

Приложение 3
к Порядку рассмотрения письменных
и устных обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в Аппарат
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

ЖУРНАЛ УЧЕТА № _____
ПРИЕМА И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

(наименование структурного подразделения)

Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Том № _____

Начат «__» _____ 20__ года

Окончен «__» _____ 20__ года

На _____ листах

Журнал в _____ томах

ЛЕВАЯ СТОРОНА

№ п/п <*>	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес / контактный телефон гражданина	Фамилия, инициалы лица, осуществляющего прием и консультирование граждан
1	2	3	4	5

<*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода (год).

ПРАВАЯ СТОРОНА

Краткое содержание обращения	Результат приема	Примечание
6	7	8