

ГУБЕРНАТОР ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 24 августа 2012 г. N 130

О ПОРЯДКЕ 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

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 13.04.2013 N 49,
от 06.06.2013 N 75, от 21.08.2013 N 105, от 10.07.2015 N 72,
от 30.09.2015 N 112)

В целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение к 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, государственные органы и исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляю:

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75, от 30.09.2015 N 112)

1. Утвердить:

1.1. **Порядок** 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 (далее - Порядок) (приложение 1).

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75, от 30.09.2015 N 112)

1.2. **График** личного приема граждан Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, первым заместителем Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (приложение 2).

(в ред. **постановления** Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

1.3. Контактную **информацию** для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом; формы: карточки личного приема; отчетности (приложение 3).

(в ред. **постановления** Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75)

2. Аппарату Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры осуществлять методическое руководство по применению **Порядка**.

3. Признать утратившими силу:

постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 24 мая 2007 года N 92 "Об организации личного приема граждан";

постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19 января 2009 года N 6 "О Регламенте рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры".

4. Опубликовать настоящее постановление в газете "Новости Югры".

Губернатор
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Н.В.КОМАРОВА

**ПОРЯДОК
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
(ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75,
от 21.08.2013 N 105, от 10.07.2015 N 72, от 30.09.2015 N 112)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - автономный округ), первому заместителю Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа, директору Департамента финансов - заместителю Губернатора автономного округа, директору Департамента экономического развития - заместителю Губернатора автономного округа, руководителю Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместителю Губернатора автономного округа (далее также - заместитель Губернатора автономного округа), в Правительство автономного округа, а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75, от 30.09.2015 N 112)

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно в исполнительный орган государственной власти автономного округа, рассматривается в порядке, установленном в соответствующем исполнительном органе государственной власти автономного округа.

1.4. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

1.5. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) государственные органы автономного округа - Правительство автономного округа, Аппарат Губернатора автономного округа, Представительство автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти автономного округа;

2) должностное лицо - Губернатор автономного округа, первый заместитель Губернатора автономного округа, заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Аппарата

Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента финансов - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента экономического развития - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа государственной власти автономного округа, руководитель подразделения Аппарата Губернатора автономного округа;
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - Губернатор автономного округа, первый заместитель Губернатора автономного округа, заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента финансов - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента экономического развития - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

4) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, - первый заместитель Губернатора автономного округа, заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента финансов - заместитель Губернатора автономного округа, директор Департамента экономического развития - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа государственной власти автономного округа, руководитель подразделения Аппарата Губернатора автономного округа, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

5) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном государственном органе автономного округа или должностным лицом;

7) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в государственный орган автономного округа или должностному лицу;

8) повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в государственном органе автономного округа или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

9) некорректное по содержанию обращение - обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

10) некорректное по изложению обращение - обращение, текст которого не поддается прочтению.

Раздел II. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение Губернатору автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте, 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 [таблице 1](#) приложения 3 к настоящему постановлению.

(п. 2.1 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.07.2015 N 72)

2.2. Регистрация письменного обращения Губернатору автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, поступившего в электронном виде по электронной почте, через единый официальный сайт государственных органов автономного округа, публичный информационный уровень государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)", осуществляется Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа (далее - Управление) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота и в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

2.3. После регистрации письменного обращения Управлением не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации гражданину выдается (направляется) уведомление о получении его обращения.

2.4. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора автономного округа (далее - Управление документационного обеспечения), передаются в день их поступления для регистрации в Управление.

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

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Управление снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.7. Сотрудник Управления при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет электронную регистрационную карточку (ЭРК), создает электронный образ обращения, готовит за своей подписью уведомление с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

2.8. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Управлением принимается на особый контроль, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) проставляется срок, указанный в поручении.

(п. 2.8 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

2.9. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

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

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Аппарат Губернатора автономного округа 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, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления Губернатору автономного округа либо руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа в соответствии с настоящим Порядком. Аппаратом Губернатора автономного округа гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

2.14. Поступившие в государственный орган автономного округа обращения, содержащие, по его мнению, сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются в Департамент государственной гражданской службы автономного округа для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

(п. 2.14 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

Раздел III. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Обращение, поступившее Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется Губернатору автономного округа либо руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.2. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения обращение возвращается руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа с обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.3. Заместитель Губернатора автономного округа, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему руководителю исполнительного органа государственной власти автономного округа подготовку проекта ответа на обращение.

Руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему подразделению Аппарата Губернатора автономного округа, директору Департамента управления делами Губернатора автономного округа подготовку проекта ответа на обращение.

Руководитель Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему территориальному подразделению Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации подготовку проекта ответа на обращение.

3.4. Обращение, поступившее заместителю Губернатора автономного округа, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется Управлением указанному в обращении заместителю Губернатора автономного округа для определения должностного лица,

ответственного за подготовку проекта ответа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.5. Поручение Губернатора автономного округа, руководителя Аппарата Губернатора - заместителя Губернатора автономного округа о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится Управлением в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, направляется посредством указанной системы заместителям Губернатора автономного округа, структурным подразделениям Аппарата Губернатора автономного округа, директору Департамента управления делами Губернатора автономного округа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.6. Поручение первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа, директора Департамента финансов - заместителя Губернатора автономного округа, руководителя Представительства при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместителя Губернатора автономного округа о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота помощником заместителя Губернатора автономного округа и направляется в исполнительные органы государственной власти автономного округа, территориальные подразделения Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации посредством системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.7. Повторное обращение, поступившее Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, после регистрации в Управлении не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется Губернатору автономного округа для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа автономного округа, должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору автономного округа, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в [пунктах 5.6, 5.7](#) настоящего Порядка.

(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

3.9. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с [пунктом 2.8](#) настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, 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 гражданину).

3.10. Своевременное рассмотрение обращения несколькими государственными органами автономного округа или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу,

указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.11. Обращение, поступившее в адрес Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа, в котором обжалуется решение исполнительного органа государственной власти автономного округа, передается Управлением в течение 1 рабочего дня после регистрации для рассмотрения по существу заместителю Губернатора автономного округа, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган государственной власти автономного округа.

3.12. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.13. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину Аппаратом Губернатора автономного округа с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается Аппаратом Губернатора автономного округа гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящего Порядка.

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

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

4.3. В установленный пунктом 4.2 настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится Управлением в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

Абзац утратил силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112.

4.7. Губернатор автономного округа, заместитель Губернатора автономного округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о обоснованности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному

вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 21.08.2013 N 105)

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в Управлении в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой "переписка прекращена".

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

4.11 - 4.13. Утратили силу. - [Постановление](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112.

Раздел V. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с [разделом III](#) настоящего Порядка.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, 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, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

(п. 5.6 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Аппарат Губернатора автономного округа сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

(п. 5.7 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в Управление, которое вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

(п. 5.8 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

5.9. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного Губернатором автономного округа, заместителем Губернатора автономного округа, и его отправку осуществляет Управление документационного обеспечения.

(п. 5.9 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

Раздел VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляется Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа в соответствии с [графиком](#), утвержденным

настоящим постановлением (приложение 2).

6.2. Личный прием граждан в государственных органах автономного округа осуществляется их руководителями в соответствии с утвержденными графиками.

6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на едином официальном сайте государственных органов автономного округа, в помещениях, занимаемых государственными органами автономного округа, и иных отведенных для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.4. Организация личного приема Губернатором автономного округа осуществляется Управлением.

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

6.6. Организацию личного приема граждан заместителем Губернатора автономного округа обеспечивает помощник заместителя Губернатора автономного округа, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота;

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

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

ежеквартальное предоставление до 5 числа каждого месяца, следующего за отчетным кварталом, в Управление информации о личном приеме граждан, по форме согласно [таблице 4](#) приложения 3 к настоящему постановлению.

6.7. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина ([таблица 3](#) приложения 3 к настоящему постановлению).

6.8. 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.

6.9. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.12. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.13. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел VII. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, осуществляет Аппарат Губернатора автономного округа.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих заместителям Губернатора автономного округа, осуществляют их помощники.

7.3. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в исполнительные органы государственной власти автономного округа, обеспечивают их руководители.

7.4. Управление осуществляет проверки в исполнительных органах государственной власти автономного округа по соблюдению Федерального [закона](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

План проведения проверок ежегодно утверждается руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа.

7.5. План проведения проверок в исполнительных органах государственной власти автономного округа после его утверждения направляется в течение 10 дней заместителям Губернатора автономного округа. Управление уведомляет руководителя исполнительного органа государственной власти автономного округа о дате проведения проверки не позднее чем за 10 дней до начала проведения проверки.

7.6. По окончании проведения проверки Управлением составляется справка, содержащая сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения. Справка передается на рассмотрение руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа, копия - заместителю Губернатора автономного округа, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган государственной власти автономного округа.

7.7. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112.

7.8. Аппарат Губернатора автономного округа:

еженедельно направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых нарушен и срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней).

Управление:

еженедельно представляет руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа сведения о работе с обращениями граждан в подразделениях Аппарата Губернатора автономного округа, в государственных органах автономного округа, должностных лиц;

вносит руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений граждан.

Раздел VIII. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ (в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)

8.1. Анализ обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа и в органы государственной власти автономного округа, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Анализ обращений осуществляется 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 государственных органах и органах местного самоуправления в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по оценке государственными органами и органами местного самоуправления 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 государственных органах и органах местного самоуправления по практике применения Федеральных законов от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

по оценке эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления 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.

8.2. Для анализа обращений органы государственной власти автономного округа ведут реестры и итоговые таблицы:

оценки органом государственной власти автономного округа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений 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.

Форму реестров и итоговых таблиц утверждает распоряжением Аппарат Губернатора автономного округа.

8.3. Орган государственной власти автономного округа ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, заместителю Губернатора автономного округа, курирующему данный орган государственной власти автономного округа, и в Управление.

8.4. В случае выявления увеличения количества обращений заместитель Губернатора автономного округа, курирующий орган государственной власти автономного округа, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, на основании анализа причин, способствующих повышению активности обращений по данным вопросам в течение 5 дней дает органу государственной власти автономного округа поручение о разработке комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений (далее также - комплекс мер), и плана контрольных мероприятий по их исполнению.

Если для разработки комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, требуется участие органа государственной власти автономного округа, курируемого другим заместителем Губернатора автономного округа, заместитель Губернатора автономного округа, принявший решение о разработке комплекса мер, обеспечивает участие этого органа государственной власти автономного округа, по согласованию с заместителем Губернатора автономного округа, курирующим указанный орган.

8.5. Заместитель Губернатора автономного округа до 5 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа информацию о принятых мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, и план контрольных мероприятий по их исполнению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер.

8.6. Управление на основании реестров и итоговых таблиц, полученных из органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления автономного округа, формирует сводные реестры и итоговые таблицы, обобщает поступившую информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер.

8.7. Управление анализирует Информационно-статистические обзоры, поступающие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, и сводные реестры и итоговые таблицы.

8.8. Руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет Губернатору автономного округа анализ Информационно-статистического обзора и сводных реестров и итоговых таблиц, а также обобщенную информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер.

IX. Ответственность

(введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры
от 30.09.2015 N 112)

Лица, виновные в нарушении Федерального [закона](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 2
к постановлению Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 24 августа 2012 года N 130

ГРАФИК

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГУБЕРНАТОРОМ АВТОНОМНОГО ОКРУГА И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 13.04.2013 [N 49](#),
от 21.08.2013 [N 105](#), от 10.07.2015 [N 72](#), от 30.09.2015 [N 112](#))

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 5
Комарова Наталья Владимировна	Губернатор Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно, в согласованные с заявителями сроки	каб. 308, 3 этаж
Бухтин Геннадий Федорович	первый заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 409, 4 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)			
Белоножкина Ольга Игоревна	руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 609, 6 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)			
Позиция исключена. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 10.07.2015 N 72			
Филатов Андрей Сергеевич	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 17 до 19	каб. 532, 5 этаж
Шаповал Дмитрий Викторович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно понедельник с 16 до 18	каб. 527, 5 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 21.08.2013 N 105)			
Путин Алексей	заместитель Губернатора Ханты-	еженедельно	каб. 208,

Андреевич	Мансийского автономного округа - Югры	вторник с 17 до 19	2 этаж
Забозлаев Алексей Геннадьевич	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 16 до 18	каб. 218, 2 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)			
Дюдина Вера Аркадьевна	директор Департамента финансов - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 17 до 19	каб. 325, 3 этаж
Сидоров Павел Петрович	директор Департамента экономического развития - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 410, 4 этаж
(введено постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112)			
Арсланова Фануза Шарифовна	руководитель представительства - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	г. Москва, Староконюшенны й переулок, д. 10/10, стр. 2

Приложение 3
к постановлению Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75,
от 10.07.2015 N 72, от 30.09.2015 N 112)

Таблица 1

Контактная информация для направления обращения гражданином,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры
от 06.06.2013 N 75)

Почтовый адрес	628006, ул. Мира, дом 5, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область
Телефоны Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры для приема обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, факсимильной связью, получения справочной информации	По письменным обращениям: 8 (3467) 392-119, 392-152, 392-464, 392-409 По личному приему: 8 (3467) 392-608, 392-336
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75)	
Адрес электронной почты для обращений	governor@admhmao.ru
Адрес электронного сервиса "Обращения граждан"	http://www.admhmao.ru/wps/portal/hmao/obrascheniya
Электронный сервис размещен на главной странице единого официального сайта государственных органов	www.admhmao.ru

Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	
Адрес электронного сервиса "Новое обращение" в публичном информационном уровне государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)"	http://pubweb.admhmao.ru/pub.jsp
(введено постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 10.07.2015 N 72)	

Таблица 2

Образцы штампов

Утратили силу. - [Постановление](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112.

Таблица 3

Форма карточки личного приема

Карточка личного приема N _____ от _____ 20____ г.

Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием:

Ф.И.О. заявителя:

Адрес заявителя:

Тел.:

E-mail:

Социальная группа:

Категория:

Примечание:

Характер вопроса:

Содержание обращения:

Ход выполнения:

Резолюция:

Результат рассмотрения:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

со слов заявителя письменный ответ не требуется _____

(подпись должностного
лица, проводившего прием)

С контроля снял:

Информация о поступивших письменных обращениях граждан

Утратила силу. - [Постановление](#) Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112.
