

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, ПЕРВЫМ ЗАМЕСТИТЕЛЯМ 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, от 11.12.2015 N 161, от 31.05.2016 N 62,
от 20.09.2016 N 115, от 10.02.2017 N 15, от 11.05.2017 N 55,
от 02.03.2018 N 9, от 21.08.2018 N 83)

В целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение к 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, 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, от 10.02.2017 N 15)

1. Утвердить:

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

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 06.06.2013 N 75, от 30.09.2015 N 112, от 10.02.2017 N 15)

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

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 30.09.2015 N 112, от 10.02.2017 N 15)

1.3. Контактную информацию для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, получения информации справочного характера (приложение 3).

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15, от 02.03.2018 N 9)

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

Приложение 1
к постановлению Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 24 августа 2012 года N 130

**ПОРЯДОК
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
(ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 20.09.2016 N 115,
от 10.02.2017 N 15, от 11.05.2017 N 55, от 02.03.2018 N 9)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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), первым заместителям 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, директору Департамента проектного управления - заместителю Губернатора автономного округа, руководителю Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместителю Губернатора автономного округа (далее также - заместители Губернатора автономного округа), в Правительство автономного округа, а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

1.4. 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.

1.5. В 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").

1.6. Также для целей Порядка используются следующие понятия:

1) органы государственной власти автономного округа - Правительство 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, директор Департамента проектного управления - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа государственной власти автономного округа, руководитель структурного подразделения Аппарата Губернатора автономного округа;

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, директор Департамента проектного управления -

заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа государственной власти автономного округа, структурного подразделения Аппарата Губернатора автономного округа по поручению Губернатора автономного округа или заместителя Губернатора автономного округа, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

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, директор Департамента проектного управления - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель Представительства автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа государственной власти автономного округа, руководитель структурного подразделения Аппарата Губернатора автономного округа, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

5) автор обращения (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в орган государственной власти автономного округа, к должностному лицу;
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе государственной власти автономного округа или должностным лицом;

8) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в орган автономного округа или должностному лицу;
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

9) повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в органе государственной власти автономного округа или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

10) некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

11) некорректное по изложению обращение - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих органов государственной власти автономного округа, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

12) объективность - достоверность полученной информации с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации результатов рассмотрения обращения. Объективность ответа означает также отсутствие у подписавших данный ответ должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении представленной информации;

13) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, основывающееся на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов;

14) правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы права, на правомерность применения тех или иных правовых актов к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе;

15) Личный кабинет - индивидуальная страница гражданина на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, предусматривающая авторизацию гражданина при доступе на нее и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего в адрес Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа обращения, а также информацию о принятых по нему мерах;

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

16) анонимное обращение - обращение в:

письменной форме, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;
(пп. 16 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

17) "необращение" - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям, или не имеющий смысла (понятого, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

18) обращение в форме электронного документа - обращение автора обращения

(заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

19) электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

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 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)". Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в [таблице 1](#) приложения 3 к настоящему постановлению и подлежит размещению на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в разделе "Обращения граждан".

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

2.2. Регистрацию письменного обращения Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, поступившего через единый официальный сайт государственных органов автономного округа, осуществляет Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа (далее - Управление) в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее - СЭД).

2.3. Обращения в форме электронного документа, поступившие 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.

2.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

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

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного

документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

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

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

2.7. Обращения на бумажном носителе, поступившие в Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора автономного округа (далее - Управление документационного обеспечения), передаются в день их поступления для регистрации в Управление.

2.8. Регистрация письменного обращения осуществляется в СЭД 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.

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

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15, от 02.03.2018 N 9)

2.10. 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](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15, от 02.03.2018 N 9)

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

2.12. 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.

2.13. 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.

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

2.15. Поступившее "необращение" Управление регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

2.16. Поступившие в орган государственной власти автономного округа обращения, содержащие информацию с признаками коррупционных правонарушений, в течение 5 рабочих дней направляются 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.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

2.17. Поступившие для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент внутренней политики автономного округа для сведения.

2.18. Поступившее 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.

(п. 2.18 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

2.19. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, регистрирует Управление и копию незамедлительно посредством СЭД с сопроводительным письмом направляет в Департамент общественных и внешних связей автономного округа для перевода.

Департамент общественных и внешних связей автономного округа в течение 2 рабочих дней переводит поступившее обращение на русский язык и направляет его в Управление для принятия решения о дальнейшем его рассмотрении.

(п. 2.19 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

Раздел III. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Обращение, поступившее Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, не позднее следующего рабочего дня после регистрации (за исключением обращений, обозначенных в [пункте 2.19](#) Порядка) 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 (ответа).

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, определяется с учетом возложенных на него полномочий и находящихся в его ведении исполнительных органов государственной власти автономного округа, осуществляющих функции по реализации государственной политики, нормативному правовому регулированию, оказанию государственных услуг, региональному государственному контролю (надзору) в установленной сфере деятельности.
(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

3.2. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа поручено его рассмотрение, направлено не по компетенции, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

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 (ответа) на обращение.

3.4. Обращение, поступившее заместителю Губернатора автономного округа, не позднее следующего рабочего дня после регистрации Управление направляет указанному в обращении заместителю Губернатора автономного округа для определения должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа (ответа).

3.5. Поручение Губернатора автономного округа, руководителя Аппарата Губернатора - заместителя Губернатора автономного округа о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, Управление вносит и направляет посредством СЭД должностным лицам, указанным в поручении.

(п. 3.5 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

3.6. Поручение заместителя Губернатора автономного округа о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения помощник соответствующего заместителя Губернатора автономного округа вносит в СЭД и направляет указанным в нем ответственным должностным лицам.

3.7. В случае поступления повторного обращения Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, в котором обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения заместителем Губернатора автономного округа предыдущего обращения, Аппарат Губернатора автономного округа разъясняет порядок его обжалования.

3.8. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа государственной власти 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 муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа государственной власти автономного округа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, 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.

(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

3.9. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору автономного округа с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в [пунктах 5.6, 5.7](#) Порядка.

(п. 3.9 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

3.10. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с [пунктом 2.10](#) Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.11. Своевременное рассмотрение обращения несколькими органами государственной власти автономного округа или должностными лицами, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), 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 первым в поручении по его рассмотрению. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.12. Обращение, поступившее в адрес Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа, в котором обжалуется решение исполнительного органа государственной власти автономного округа, Управление передает 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.

3.13. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, 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 автора обращения (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.

(п. 3.13 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

3.14. 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 автору обращения (заявителю) Аппаратом Губернатора автономного округа с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Аппарат Губернатора автономного округа возвращает автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования, за исключением случая, указанного в [пункте 5.14](#) Порядка.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального [закона](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Порядка.

4.2. Письменное обращение 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.

4.3. В срок, установленный [пунктом 4.2](#) Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

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

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. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

(п. 4.5 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

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

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

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения

(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, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись в один и тот же орган государственной власти автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом автора обращения (заявителя).

4.10. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, Управление регистрирует в соответствии с Порядком, автору обращения (заявителю) ответ не дается, должностное лицо, принявшее решение о прекращении переписки, возвращает его автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой "переписка прекращена".

4.11. Управление в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

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

(п. 4.11 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

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

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

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

Раздел V. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает должностное лицо, ответственное за его рассмотрение в соответствии с [разделом III](#) Порядка.

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 автора обращения (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 автору обращения (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 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. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается на индивидуальной странице автора обращения (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 Аппарат Губернатора автономного округа в течение 7 дней со дня регистрации сообщает автору обращения (заявителю) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Аппарат Губернатора автономного округа сообщает автору обращения (заявителю) о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.9. Управление документационного обеспечения не позднее дня, следующего за днем направления ответов авторам обращений (заявителям), подписанных первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, направляет копии ответов и материалы, относящиеся к ним, посредством СЭД в Управление для регистрации, анализа и принятия решения о снятии обращений с контроля.

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

В случае если ответ не соответствует критериям объективности, всесторонности или правовой обоснованности, Аппарат Губернатора автономного округа 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.

(п. 5.9 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

5.10. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа,

в Правительство автономного округа, на основе ответов авторам обращений (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 разрешения;

"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.
(п. 5.10 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

5.11. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, Управление заносит в СЭД.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

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 решению должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, согласованного с руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.
(п. 5.12 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

5.13. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее в соответствии с [пунктом 5.12](#) Порядка решение о размещении ответа на обращение на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, направляет руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа для согласования с сопроводительным письмом текст ответа, подлежащий размещению.

В случае если решение о размещении ответа на обращение согласовано руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа, Управление в течение 2 дней со дня согласования размещает полученный текст ответа в разделе "Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц" интерактивного сервиса "Обращения граждан" единого официального сайта государственных органов автономного округа в сети Интернет и направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, электронный адрес страницы сайта, на которой размещен текст ответа.

В случае если решение о размещении ответа на обращение не согласовано руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа, должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, Управление направляет соответствующее уведомление в течение 5 дней со дня регистрации в Аппарате Губернатора сопроводительного письма к тексту ответа, подлежащего размещению на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.
(п. 5.13 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

5.14. В случае поступления Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора

автономного округа, в Правительство автономного округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с [пунктами 5.12 и 5.13](#) 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.

(п. 5.14 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Раздел VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляет Губернатор автономного округа, заместители Губернатора автономного округа по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с [графиком](#), утвержденным приложением 2 к настоящему постановлению.

6.2. Личный прием граждан в исполнительных органах государственной власти автономного округа осуществляют их руководители в соответствии с утвержденными графиками.

6.3. Информация о месте личного приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, в помещениях, занимаемых органами государственной власти автономного округа, доступных для обозрения граждан. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

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

предварительную запись на личный прием;

консультативно-правовую помощь гражданину;

документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений и содержащихся в обращении гражданина, подготовку предложений по решению каждого вопроса, обозначенного в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД;

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в Управление в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с [разделом II](#) Порядка;

контроль 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 Аппаратом Губернатора автономного округа.

(п. 6.4 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.5. Организацию личного приема граждан Губернатором автономного округа обеспечивает Управление.

6.6. Предварительную запись на личный прием Губернатором автономного округа осуществляет Управление на основании письменного или личного обращения гражданина.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

6.7. Губернатор автономного округа осуществляет личный прием гражданина по результатам рассмотрения его обращения, содержащего просьбу о личном приеме, должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

6.8. Должностное лицо, определенное в соответствии с [разделом III](#) Порядка ответственным за рассмотрение обращения, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа:
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

6.8.1. обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;

6.8.2. осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием гражданина;

6.8.3. в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня поступления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, представляет в Аппарат Губернатора автономного округа 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.

6.9. В записи на личный прием Губернатором автономного округа гражданам отказывается по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа;

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 Губернатором автономного округа должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, направляет гражданину разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10. Управление осуществляет согласование даты личного приема Губернатором автономного округа по итогам ознакомления гражданина с результатом рассмотрения его письменного обращения.

6.11. При подготовке личного приема граждан Губернатором автономного округа Управление формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина (далее - комплект документов).

Комплект документов содержит:

1) карточку личного приема гражданина;

2) копию письменного обращения гражданина с приложениями;

3) справки о результатах рассмотрения поставленных в обращении вопросов территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, общественными объединениями, иными организациями и должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) копию ответа, направленного гражданину по результатам рассмотрения его письменного обращения территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, общественными объединениями, иными организациями и должностными лицами в соответствии с компетенцией;

5) проект решения по итогам личного приема.

6.12. К участию в личном приеме граждан Губернатором автономного округа могут привлекаться заместители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов государственной власти автономного округа, главы органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.

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

6.14. 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.

6.15. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема письменного обращения Управление осуществляет в соответствии с [разделом II](#) Порядка, рассмотрение - в соответствии с [разделом IV](#) Порядка.

(п. 6.15 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.16. Губернатор автономного округа по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения должностному 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.

6.17. Поручение, данное по итогам личного приема граждан Губернатором автономного округа (далее - поручение), подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

Если срок исполнения поручения не установлен, исполнитель разрабатывает и утверждает план мероприятий по исполнению поручения с указанием сроков их исполнения и не позднее 10 дней со дня поступления поручения направляет его в Аппарат Губернатора автономного округа с сопроводительным письмом на имя Губернатора автономного округа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Исполнитель представляет в Управление промежуточные и итоговый письменные доклады на имя Губернатора автономного округа об исполнении поручения в сроки, предусмотренные соответствующим планом мероприятий.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Промежуточный письменный доклад не является основанием для снятия поручения с контроля.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в предшествующий рабочий день.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.18. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад о его 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.
(п. 6.18 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.19. Поручение снимает с контроля Губернатор автономного округа (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 Губернатором автономного округа 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 Губернатора автономного округа (лица, его замещающего) доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения и предложений о продлении срока исполнения.
(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.20. 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.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.21. Управление осуществляет рассмотрение письменного доклада на предмет соблюдения требований Порядка в течение 7 рабочих дней.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

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

6.22. 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.
(п. 6.22 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.23. В случае соблюдения требований, предусмотренных [пунктом 6.19](#) Порядка, и выполнения исполнителями всех поручений, данных по итогам личного приема, Управление направляет письменный доклад, документы (сведения, информацию, фото- и видеоматериалы), характеризующие исполнение поручения (при наличии), а также оформленную карточку личного приема помощнику (советнику) Губернатора автономного округа для последующего доклада Губернатору автономного округа (лицу, его замещающему).
(п. 6.23 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.24. Если по представленному письменному докладу Губернатор автономного округа (лицо, его замещающее) дает новое поручение, срок его исполнения исчисляется в соответствии с [пунктом 6.17](#) 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.
(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.25. Заместители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов государственной власти автономного округа несут персональную ответственность за реализацию поручений, по которым они являются исполнителями, и обеспечивают контроль за их своевременным и надлежащим исполнением.

Аппарат Губернатора автономного округа 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 органами государственной власти поручений.

Аппарат Губернатора автономного округа еженедельно направляет заместителям Губернатора автономного округа, в ведении которых в соответствии с утвержденным распределением обязанностей находятся исполнительные органы государственной власти автономного округа, являющиеся исполнителями поручений, перечень поручений, срок исполнения которых нарушен и (или) 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 6.8.3](#) Порядка нарушен и (или) истекает в течение 7 последующих дней.

Управление ежеквартально представляет руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа (лицу, его замещающему) информацию о состоянии исполнительской дисциплины по поручениям.
(п. 6.25 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.26. 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, представление недостоверных сведений, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

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

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

Руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора автономного округа вносит Губернатору автономного округа предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего исполнения поручений, а также несвоевременного направления письменных докладов об их исполнении в отношении допустивших указанные нарушения должностных лиц, для которых Губернатор автономного округа является представителем нанимателя.

Аппарат Губернатора автономного округа направляет в адрес руководителей органов государственной власти автономного округа предложения по применению аналогичных мер в отношении допустивших указанные нарушения государственных гражданских служащих автономного округа, в отношении которых данный руководитель является представителем нанимателя.

(п. 6.27 в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

6.28. Принятое решение об исполнении или продлении поручения Губернатор автономного округа (лицо, его замещающее) фиксирует в карточке личного приема. Управление заносит указанную информацию в СЭД в день принятия решения.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Раздел VII. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

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

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

7.4. Управление осуществляет контрольные мероприятия в исполнительных органах государственной власти автономного округа по реализации Федеральных законов от 2 мая 2006 года [N 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 года [N 8-ФЗ](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" посредством изучения и

анализа практики их применения в исполнительных органах государственной власти автономного округа.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

7.5. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утверждаемым ежегодно руководителем Аппарата Губернатора - заместителем Губернатора автономного округа.

Основаниями для включения исполнительных органов государственной власти автономного округа в план контрольных мероприятий, в числе прочих, могут являться:

повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности граждан по обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения исполнительных органов государственной власти автономного округа;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества повторных обращений;

проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных контрольных мероприятий;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) числа обращений, рассмотренных с нарушением срока.

(абзац введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

7.6. План контрольных мероприятий 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 контрольных мероприятий не позднее чем за 10 дней до начала.

7.7. При проведении контрольных мероприятий изучается:

нормативное регулирование работы с обращениями граждан;

организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;

организация рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков, объективности и всесторонности рассмотрения;

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

обеспечение права граждан на получение информации о деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа;

организация и ведение личного приема граждан.

7.8. По результатам контрольных мероприятий Управление составляет справку, содержащую выводы и предложения. Направляет справку для ознакомления руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган государственной власти автономного округа, и руководителю исполнительного органа государственной власти для принятия соответствующих мер.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

7.9. Аппарат Губернатора автономного округа еженедельно направляет заместителям Губернатора, ответственным за рассмотрение обращений, перечень нерассмотренных обращений, 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 в органах государственной власти автономного округа, структурных подразделениях Аппарата Губернатора автономного округа.

7.10. По результатам анализа исполнительской дисциплины Управление может вносить руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

7.11. При получении перечня обращений, срок рассмотрения которых нарушен, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений, не позднее 30 календарных дней с даты получения указанного перечня представляет в Аппарат Губернатора автономного округа информацию о причинах нарушения сроков рассмотрения обращений и мерах ответственности, принятых в отношении виновных.

(п. 7.11 введен [постановлением](#) Губернатора ХМАО - Югры от 10.02.2017 N 15)

Раздел VIII. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Анализ обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство 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.

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

Анализ обращений осуществляется в соответствии с утвержденным 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 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 [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 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.

8.2. Для анализа обращений органы государственной власти автономного округа ведут 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;
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

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 Аппарат Губернатора автономного округа.

8.3. Орган государственной власти автономного округа ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет реестры и итоговые таблицы, 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 увеличению числа обращений по данным вопросам, в течение 5 дней поручает этому органу государственной власти автономного округа разработать комплекс мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений (далее также - комплекс мер), и план 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, заполненных органами государственной власти автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в подсистеме "Реестры обращений граждан" государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)", 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 и представляет ее в виде доклада Руководителю Аппарата Губернатора - заместителю Губернатора автономного округа до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом.

8.7. Управление ежеквартально анализирует Информационно-статистические обзоры рассмотренных в отчетном периоде обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, и до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет обобщенную информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.
(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9)

IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Лица, виновные в нарушении Федерального [закона](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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 ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ, ПЕРВЫМИ ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ ГУБЕРНАТОРА
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ
ГУБЕРНАТОРА ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

Список изменяющих документов

(в ред. [постановления](#) Губернатора ХМАО - Югры от 21.08.2018 N 83)

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	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
Шпилов Алексей Викторович	первый заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 17 до 19	каб. 532, 5 этаж
Забозлаев Алексей Геннадиевич	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 16 до 18	каб. 203, 2 этаж
Зобницев Андрей Николаевич	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно понедельник с 16 до 18	каб. 527, 5 этаж
Кольцов Всеволод Станиславович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 208, 2 этаж
Максимова Галина Владимировна	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно понедельник с 17 до 19	каб. 212, 2 этаж
Южаков Юрий Александрович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 218, 2 этаж
Арсланова Фануза Шарафиевна	руководитель Представительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	г. Москва, Староконюшенный переулок, д. 10/10, стр. 2
Белоножкина Ольга Игоревна	руководитель Аппарата Губернатора - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 609, 6 этаж
Дюдина	директор Департамента	еженедельно	каб. 325,

Вера Аркадьевна	финансов - заместитель Губернатора Ханты- Мансийского автономного округа - Югры	среда с 17 до 19	3 этаж
Милькис Николай Александрович	директор Департамента экономического развития - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 410, 4 этаж

Приложение 3
к постановлению Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 24 августа 2012 года N 130

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 20.09.2016 N 115,
от 10.02.2017 N 15, от 02.03.2018 N 9)

**Контактная информация
для направления обращения гражданином,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом,
получения информации справочного характера**
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры
от 10.02.2017 N 15, от 02.03.2018 N 9)

Почтовый адрес	628006, ул. Мира, дом 5, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область
Телефон/факс	8 (3467) 392-464
Адрес электронного сервиса "Обращения граждан"	http://admhmao.ru/obrascheniya/
Электронный сервис размещен на главной странице единого официального сайта государственных органов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	www.admhmao.ru
Адрес электронного сервиса "Новое обращение" в публичном информационном уровне государственной информационной системы "Территориальная информационная	http://pubweb.admhmao.ru/pub.jsp

система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)"	
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 (указанный адрес электронной почты не является ресурсом для направления обращений)

Таблица 2

СВЕДЕНИЯ
о личном приеме граждан

Утратили силу. - [Постановление](#) Губернатора ХМАО - Югры от 02.03.2018 N 9.
