

ГУБЕРНАТОР ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 24 АВГУСТА 2012 ГОДА 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

(с изменениями на 7 февраля 2024 года)

(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](#), [от 09.11.2018 N 110](#), [от 12.04.2019 N 21](#), [от 15.04.2021 N 46](#), [от 30.04.2021 N 59](#), [от 20.10.2021 N 142](#), от 21.02.2022 N 12, [от 03.04.2022 N 33](#), [от 23.05.2022 N 53](#), [от 15.07.2022 N 79](#), [от 14.10.2022 N 136](#), [от 09.11.2022 N 152](#), [от 12.12.2022 N 172](#), от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#), [от 17.10.2023 N 163](#), [от 12.12.2023 N 187](#), [от 07.02.2024 N 10](#))

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, исполнительные органы 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, [от 15.07.2022 N 79](#))

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, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры осуществлять методическое руководство по применению Порядка.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

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)**

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.04.2021 N 46](#), [от 20.10.2021 N 142](#), [от 23.05.2022 N 53](#), [от 15.07.2022 N 79](#), [от 14.10.2022 N 136](#), от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#), [от 17.10.2023 N 163](#), [от 12.12.2023 N 187](#), [от 07.02.2024 N 10](#))

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок определяет процедуры централизованного учета, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - автономный округ), первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, директорам Департаментов - заместителям Губернатора автономного округа, руководителю Представительства - заместителю Губернатора автономного округа, руководителю Аппарата Губернатора, Правительства - заместителю Губернатора автономного округа (далее - заместители Губернатора автономного округа), в Правительство автономного округа, а также проведения личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#))

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений, 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 международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

1.3. Обращение гражданина, поступающее непосредственно в исполнительный орган автономного округа, рассматривается в порядке, установленном в соответствующем исполнительном органе автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

1.4. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные ими в порядке судопроизводства, запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы (депутатские запросы) по вопросам, связанным с их деятельностью, сообщения граждан, направленные в аккаунты Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа в социальных сетях, обращения, которые в соответствии с частью 2 [статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (далее - [Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#)) подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с [Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных"](#), постановлением Губернатора автономного округа [от 30 декабря 2012 года N 176 "Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Ханты-Мансийского автономного округа - Югры"](#).

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 14.10.2022 N 136](#))

РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

2.1. В Порядке используются основные термины и понятия, предусмотренные [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), Законом автономного округа [от 18 апреля 2007 года N 36-оз "О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа -](#)

[Югры](#)".

2.2. Также для целей Порядка используются следующие понятия:

1) автор обращения (заявитель) - гражданин, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), или устной форме к Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 17.10.2023 N 163](#))

2) акция - аналогичные обращения двух и более авторов обращений (заявителей) по одному и тому же вопросу, поступившие Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа;

3) анонимное обращение - обращение в:

письменной форме, в котором не указана фамилия или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

форме электронного документа, в котором не указана фамилия или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

4) аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором обращения (заявителем);

5) вопрос - вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденного протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года N 15 (далее - Тематический классификатор), и отражает формализованную аннотацию содержания обращения;

6) вопрос, представляющий для заявителей повышенный интерес - вопрос соответствующего наименования, по которому одновременно значения его доли и количества в исследуемом периоде превышают указанные значения за аналогичный период прошлого и позапрошлого годов;

7) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

8) вторичное обращение - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа, но содержащее информацию о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением (иной организацией), осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении вопроса;

9) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - Губернатор автономного округа, заместители Губернатора автономного округа;

10) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа автономного округа, руководитель подразделения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

11) должностное лицо, ответственное за исполнение поручения - заместитель Губернатора автономного округа, руководитель исполнительного органа автономного округа которому Губернатором автономного округа, уполномоченным должностным лицом, дано поручение по рассмотрению обращения, в том числе по итогам личного приема граждан Губернатором автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

12) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта доклада - руководитель исполнительного органа автономного округа, руководитель подразделения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа, которому должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, поручило подготовить проект доклада;

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

13) 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, отвечающие требованиям, установленным к обращению [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#);

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

14) контрольное обращение - обращение автора обращения (заявителя), направленное для рассмотрения по компетенции Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

15) корректирующее управляющее воздействие - скорректированный с учетом анализа количества и характера проблемных вопросов по итогам применения управляющего воздействия комплекс мер, разработанный и примененный исполнительным органом автономного округа или органом местного самоуправления муниципального образования автономного округа, направленный на снижение активности населения соответствующей территории по проблемным

вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего исполнительного органа автономного округа или органа местного самоуправления муниципального образования автономного округа, содержащимся в обращениях, поступивших за исследуемый период Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

16) Личный кабинет - индивидуальная страница гражданина на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет), предусматривающая авторизацию и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа обращения, а также информацию о принятых по нему мерах;

17) не обращение - текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) к обращениям, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

18) неоднократное обращение - второе и последующее обращение, поступившее Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу;

19) обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению) - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

20) обращение, некорректное по содержанию - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности;

21) обращение в письменной форме - обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

22) обращение в форме электронного документа - обращение, 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;

23) обращение в устной форме - обращение на личном приеме Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа;

24) объективность - достоверность информации, полученной официальным открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста,

национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов) обращения (заявителя(ей));

25) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, в Правительстве автономного округа;

26) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

27) порталъная универсальная технологическая платформа - специализированное программное обеспечение, предназначенное для работы с обращениями;

28) правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы законодательства с учетом правомерности их применения к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе на обращение;

29) проблемный вопрос - вопрос соответствующего наименования, по которому одновременно значения его доли и показателя активности населения превышают указанные значения за сопоставимый (аналогичный) период, предшествующий исследуемому;

30) уполномоченное должностное лицо - руководитель Аппарата Губернатора, Правительства - заместитель Губернатора автономного округа, а также первый заместитель руководителя Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа или заместитель руководителя Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа, уполномоченный распоряжением Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа на определение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, а также на подписание сопроводительного письма к обращению, направляемому в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, и уведомление автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения;

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#), от 01.03.2023 N 25)

31) управляющее воздействие - комплекс мер, разрабатываемый и применяемый исполнительным органом автономного округа или органом местного самоуправления муниципального образования автономного округа, направленный на снижение активности населения соответствующих территорий и (или) в установленных сферах общественных отношений по проблемным вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего исполнительного органа автономного округа или органа местного самоуправления муниципального образования автономного округа, поступивших за исследуемый период Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

32) электронный образ - электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

РАЗДЕЛ III. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа в письменной форме могут быть доставлены лично, через представителей или курьеров, через автономное учреждение автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры" (далее - МФЦ), почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через интернет-приемную единого официального сайта государственных органов автономного округа (далее - интернет-приемная), Личный кабинет, Единый портал; в устной форме поступают в ходе личного приема граждан.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#), [от 17.10.2023 N 163](#))

Получение и обработка обращений, поступающих в форме электронного документа, через Единый портал Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, а также направление ответов на них осуществляется в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений, сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения, обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными [постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года N 2334](#).

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 07.02.2024 N 10](#))

3.2. Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 3 к настоящему постановлению, которую Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа (далее - Управление) размещает на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в разделе "Обращения граждан".

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

3.3. 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 неустановленным каналам связи, не регистрируется и не рассматривается.

3.4. Прием обращений в письменной форме, поступивших посредством почтового отправления, осуществляет Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

3.5. Почтовый конверт Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа передает в день его поступления в Управление для вскрытия и дальнейшей работы с его

содержимым.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

3.6. После вскрытия почтового конверта Управление проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. В случае выявления при вскрытии в почтовом конверте нескольких текстов от одного либо от разных авторов обращений (заявителей) Управление осуществляет дальнейшую работу с каждым текстом в отдельности.

Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится в Управлении вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

3.7. Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (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 случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению, Управление осуществляет их возврат автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению либо отсутствии информации на флеш-накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению, при наличии ссылки об этом в тексте обращения Управление составляет акт в двух экземплярах, один из которых приобщает к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю).

При обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов Управление составляет акт в двух экземплярах, один из которых приобщает к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением.

Если обращение является коллективным, Управление направляет соответствующий акт автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

(п. 3.7 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

3.8. Управление обеспечивает возврат подлинника обращения, направленного федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, только при наличии на нем штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9. Работу с почтовым конвертом, имеющим нестандартный вес, размер, цвет, форму, неровности по бокам, резкий запах, заклеенный липкой лентой, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для отправок (порошок и прочее), Управление осуществляет в соответствии с методическими рекомендациями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу "О порядке действий при обнаружении почтовых отправок с неизвестным содержимым на территории муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", согласованными руководителем Оперативного штаба автономного округа 14 июля 2014 года.

3.10. Прием обращений в письменной форме, доставленных лично, через представителей, курьеров или МФЦ, факсимильной связью, осуществляет Управление.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

3.11. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от автора обращения (заявителя) по его просьбе сотрудник Управления, принявший обращение, удостоверяет своей подписью на копии обращения факт приема с указанием даты, замещаемой должности, фамилии и инициалов.

3.12. В случае передачи обращения, адресованного Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, непосредственно должностному лицу при проведении мероприятий с участием населения должностное лицо, его получившее, обеспечивает передачу такого обращения в Управление не позднее следующего рабочего дня после дня его получения.

3.13. Для приема обращений, поступающих через интернет-приемную, используется электронная форма, предусматривающая внесение заявителем обязательной информации, необходимой для работы с обращением, в соответствии с [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

3.14. Принятое от гражданина письменное обращение МФЦ не позднее 2 рабочих дней со дня его получения направляет в Управление.

(п. 3.14 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

3.15. МФЦ обеспечивает конфиденциальность информации, содержащейся в обращении гражданина, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(п. 3.15 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

3.16. Порядок приема обращений граждан в МФЦ утверждается приказом директора МФЦ.

(п. 3.16 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

РАЗДЕЛ IV. РЕГИСТРАЦИЯ, УЧЕТ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Регистрацию, учет и систематизацию обращений, адресованных Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, осуществляет Управление.

4.2. Для централизованного учета обращений Управление осуществляет их регистрацию в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "ДЕЛО" (далее - СЭД) путем создания электронной регистрационной карточки с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа в случае поступления обращения в письменной форме.

4.3. В регистрационной карточке обращения указывается следующая информация:

регистрационный номер и дата регистрации;

фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) обращения (заявителя(ей)) (последнее - при наличии);

почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) обращения (заявителя(ей)) и (или) адрес электронной почты;

телефон автора(ов) обращения (заявителя(ей)) (при наличии);

социальное положение и принадлежность автора(ов) обращения (заявителя(ей)) к льготным категориям граждан;

форма поступления обращения;

канал поступления обращения;

сведения о федеральном органе государственной власти, органе государственной власти автономного округа, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностном лице, направившем обращение на рассмотрение в соответствии с частями 3, 4 [статьи 8 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (с указанием даты и исходящего номера сопроводительного письма);

количество листов либо формат и объем электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

аннотация обращения;

код и наименование вопроса, изложенного в обращении, в соответствии с Тематическим классификатором;

вид каждого вопроса;

тип соответствующего вида каждого вопроса;

предмет ведения по каждому вопросу;

кратность поступления обращения;

признак вторичности обращения;

плановый срок рассмотрения.

4.4. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие через интернет-приемную, Личный кабинет до 16 ч. 00 мин., Управление регистрирует в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - на следующий рабочий день.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 17.10.2023 N 163](#), [от 07.02.2024 N 10](#))

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 3.1 Порядка, Управление регистрирует в сроки, установленные [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

4.6. Управление ежедневно (в рабочие дни) согласно информации, представляемой исполнительным органом автономного округа, осуществляющим функции по реализации единой государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере информационных технологий, осуществляет сопоставление обращений, адресованных Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, поступивших до 16 ч. 00 мин. через интернет-приемную, Личный кабинет, с их фактической регистрацией в СЭД.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

4.7. В случае выявления несоответствия фактически поступивших и зарегистрированных обращений Управление вносит запись в "Журнал регистрации сбоев в работе систем электронных каналов связи при поступлении обращений граждан в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" и в установленном порядке направляет в Службу поддержки пользователей Корпоративной сети органов государственной власти автономного округа заявку о непоступлении обращения в СЭД.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

4.8. При поступлении последующего обращения Управление связывает его в СЭД с предыдущими обращениями того же автора обращения (заявителя) для создания истории обращений.

4.9. Поступившие обращения Управление систематизирует в портальной универсальной технологической платформе в соответствии с разделом 2 Методических рекомендаций по учету, систематизации и обобщению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, содержащихся в Сборнике методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденном протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года N 15 (далее - Сборник методических рекомендаций).

4.10. Поступившее обращение Управление ставит на контроль с соответствующей отметкой в СЭД.

4.11. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения Управление обеспечивает направление (выдачу) автору обращения (заявителю) уведомления о дате и номере регистрации его обращения.

Информация о дате и номере регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, также размещается в Личном кабинете автора обращения (заявителя).

4.12. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя), вопросах, содержащихся в нем, Управление вносит в раздел "Результаты рассмотрения обращений" информационного ресурса ССТУ.РФ.

4.13. Обращения в форме электронного документа или в письменной форме, поступившие 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, Управление регистрирует как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших в форме электронного документа или в письменной форме факсимильной связью, либо их подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, Управление приобщает к ранее зарегистрированным обращениям.

4.14. Поступившее неоднократно обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копию обращения Управление направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

4.15. В случае если неоднократно обращение, не содержащее новых доводов, адресованное Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Управление в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает направление автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

4.16. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

РАЗДЕЛ V. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Организацию рассмотрения обращений, поступающих Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, осуществляет Управление.

Организацию рассмотрения обращений, поступающих заместителям Губернатора автономного округа, осуществляют их помощники (советники).

5.2. Обращения, поступившие Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, Управление с приложением регистрационных карточек, содержащих сведения об авторе обращения (заявителе) и вопросах, аннотацию, не позднее следующего рабочего дня после их регистрации передает уполномоченному должностному лицу для определения в течение 2 рабочих дней должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, определяются в соответствии с утвержденным Губернатором автономного округа распределением обязанностей (компетенций).

5.3. Поручение уполномоченного должностного лица о рассмотрении обращения, оформленное на регистрационной карточке, в течение рабочего дня, следующего за датой поручения, Управление вносит и направляет посредством СЭД должностным лицам, указанным в поручении.

5.4. В случае если в ходе рассмотрения обращения устанавливается, что решение вопроса, обозначенного в обращении, не относится к компетенции должностного лица, которому уполномоченным должностным лицом поручено его рассмотрение, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения уполномоченного должностного лица при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

5.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 2 рабочих дней определяет должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, посредством СЭД.

5.6. Обращение, поступившее заместителю Губернатора автономного округа, не позднее следующего рабочего дня после регистрации Управление посредством СЭД направляет заместителю Губернатора автономного округа, которому оно адресовано, для определения должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

5.7. Поручение заместителя Губернатора автономного округа, оформленное на регистрационной карточке, о рассмотрении обращения в течение рабочего дня, следующего за датой поручения, его помощник (советник) вносит и направляет посредством СЭД должностным лицам, указанным в поручении.

5.8. Направление первичного обращения, адресованного Губернатору автономного округа, в Правительство автономного округа, содержащего вопросы, решение которых не входит в их компетенцию, обеспечивается Управлением в течение 7 дней со дня его регистрации, в соответствующий федеральный орган государственной

власти, орган государственной власти автономного округа, 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, за исключением обращения, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

Для рассмотрения обращения, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа, Управление обеспечивает направление запросов необходимых документов и материалов 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.

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

Направление первичного обращения, адресованного заместителю Губернатора автономного округа, содержащего вопросы, решение которых не входит в его компетенцию или компетенцию исполнительных органов автономного округа, находящихся в его ведении, обеспечивается помощником (советником) заместителя Губернатора автономного округа в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, 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 15.07.2022 N 79](#))

5.9. 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 в сфере внутренних дел с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, а также передается Губернатору автономного округа для оформления соответствующего поручения.

5.10. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти автономного округа, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностным лицом, Управление вносит в раздел "Результаты рассмотрения обращений" информационного ресурса ССТУ.РФ.

РАЗДЕЛ VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции, является день его регистрации в Управлении.

6.2. 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.

Запрос документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 [статьи 10 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (далее - запрос документов и материалов по обращению), рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

6.3. В срок, установленный пунктом 6.2 Порядка, входит время на регистрацию и систематизацию обращения, рассмотрение 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.

6.4. В случаях, предусмотренных [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 6.2 Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока его рассмотрения с указанием причины, подтверждающей необходимость продления обращения, а также направляет копию уведомления о продлении срока рассмотрения обращения в Управление посредством СЭД.

6.5. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Управление вносит в СЭД на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока его рассмотрения, установленного пунктом 6.2 Порядка.

6.6. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

РАЗДЕЛ VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных автором обращения (заявителем) вопросов в соответствии с положениями [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) и Порядка.

7.2. В случае поступления Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа от автора обращения (заявителя) в соответствии с пунктом 1 [статьи 5 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) документов и материалов, необходимых для подтверждения доводов, изложенных в ранее направленном обращении, либо просьбы об их истребовании,

Управление обеспечивает их рассмотрение в соответствии с разделом V Порядка.

Если автору обращения (заявителю) направлен ответ на ранее поступившее обращение до поступления от него дополнительных документов и материалов либо просьбы об их истребовании, поступившие документы и материалы либо просьба об их истребовании подлежат рассмотрению в соответствии со сроками, установленными пунктами 6.2, 6.4 Порядка, с учетом новых доводов, содержащихся в представленных документах и материалах и не являющихся предметом рассмотрения ранее поступившего обращения.

В случае если обращение, по которому автором обращения (заявителем) дополнительно направлены документы и материалы либо просьба об их истребовании, согласно пункту 5.8 Порядка направлено по компетенции, Управление в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает их направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, 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 об этом автора обращения (заявителя).

7.3. В случае поступления Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа заявления гражданина об отсутствии факта направления им обращения Управление в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина такого заявления осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта направления обращения, не определен как автор обращения (заявитель), поступившее ранее от его имени обращение признается анонимным.

По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением об отсутствии факта направления обращения, Управление информирует о принятом решении посредством СЭД должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением об отсутствии факта направления обращения.

7.4. В случае если обращение, по которому поступило заявление об отсутствии факта его направления, согласно пункту 5.8 Порядка направлено по компетенции, Управление в течение 7 дней со дня регистрации заявления об отсутствии факта направления обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, 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 гражданина о переадресации его заявления.

7.5. В случае поступления Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Управление в течение 3 рабочих дней со дня поступления такого заявления осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определен как автор обращения (заявитель), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, определен как автор обращения (заявитель), рассмотрение указанного обращения прекращается.

По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, Управление информирует о принятом решении посредством СЭД должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

7.6. В случае если обращение, по которому поступило заявление о прекращении его рассмотрения, согласно пункту 5.8 Порядка направлено по компетенции, Управление в течение 7 дней со дня регистрации заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, 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 гражданина о переадресации его заявления.

7.7. В случае если уполномоченным должностным лицом определено несколько должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, ответ автору обращения (заявителю) направляет должностное лицо, указанное в поручении первым, если в поручении уполномоченного должностного лица не указано иное.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, не позднее 7 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны обеспечить представление информации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также необходимые документы должностному лицу, указанному в поручении первым, для обобщения информации и подготовки ответа на обращение.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

7.8. Вторичное обращение рассматривает должностное лицо, определенное в соответствии с разделом V Порядка, по существу поставленного(ых) в нем вопроса(ов) на основе полученных от иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц в соответствии с частью 2 [статьи 10 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

РАЗДЕЛ VIII. РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Поступившее анонимное обращение Управление регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки "анонимное" в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу на такое обращение не дается.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Управление не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения обеспечивает его направление в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

8.2. Поступившее коллективное обращение Управление регистрирует с внесением в электронную регистрационную карточку сведений об авторах обращения (заявителях), указавших свои адреса для направления ответа.

Если обращение подписано несколькими авторами обращения (заявителями), но адрес для направления ответа указан только одного из них, обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указавшего адрес для направления ответа.

Ответ на коллективное обращение направляется в адрес каждого автора обращения (заявителя), указавшего в обращении свой адрес для направления ответа.

Если обращение подписано несколькими авторами обращения (заявителями), но адрес для направления указан только одного из них, ответ направляется автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес, с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей.

8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Управление возвращает автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 8.10 Порядка.

8.4. Ответ на обращение, некорректное по содержанию, не дается, Управление информирует автора обращения (заявителя) посредством направления уведомления о недопустимости злоупотребления правом.

8.5. Ответ на обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению), не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Управление в течение 7 дней со дня регистрации информирует автора обращения (заявителя) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.6. Поступившее необращение Управление регистрирует и обеспечивает направление гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации уведомления с разъяснением требований, предъявляемых [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) к письменным обращениям, ответ по существу не дается.

В случае если поступившее необращение содержит приглашение, поздравление, соболезнование, оценку деятельности, Управление направляет его должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД, о чем уведомляет его автора в течение 7 дней со дня его регистрации.

8.7. 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 очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленное обращение направлялись соответственно Губернатору автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в ответе автору обращения (заявителю) в связи с отсутствием новых доводов или обстоятельств сообщает о возможности прекращения переписки по вопросу, на который ранее давался ответ по существу.

В ответе на обращение, содержащее вопрос, по которому автор обращения (заявитель) предупрежден о возможности прекращения переписки, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет о безосновательности обращения и прекращении переписки. Управление в электронной регистрационной карточке обращения проставляет отметку о прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по соответствующему вопросу.

В случае направления автором обращения (заявителем) очередного обращения, содержащего только вопрос, по которому ранее прекращена переписка, Управление уведомляет автора обращения (заявителя) о безосновательности данного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу, поставленному в данном обращении.

В случае если обращение содержит иные вопросы, в том числе приводятся новые доводы или обстоятельства, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

8.8. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, 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, 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.

8.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее в соответствии с пунктом 8.8 Порядка решение о размещении ответа на обращение на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, направляет в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа с сопроводительным письмом текст ответа, подлежащий размещению, для его анализа на соответствие критериям объективности, всесторонности, правовой обоснованности.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

В случае если текст ответа соответствует указанным критериям Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в течение 5 дней со дня поступления текста ответа размещает его 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 ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#), от 01.03.2023 N 25)

В случае если ответ не соответствует критериям объективности, всесторонности, правовой обоснованности, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, соответствующее уведомление в течение 5 дней со дня регистрации в Аппарате Губернатора, Правительства автономного округа сопроводительного письма к тексту ответа, подлежащего размещению на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#), от 01.03.2023 N 25)

8.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с пунктами 8.8 и 8.9 Порядка размещен на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет, в течение 7 дней со дня его регистрации Управление сообщает автору обращения (заявителю) 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.

Если автор обращения (заявитель) обратился с просьбой о предоставлении письменного ответа Управление обеспечивает получение письменного ответа автором обращения (заявителем).

8.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса документов и материалов по обращению.

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 обращения в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в течение 7 дней со дня регистрации возвращает обращение автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

8.12. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа обеспечивает направление автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

8.13. Поступившее обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа не позднее 3 дней со дня регистрации направляет для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в исполнительный орган автономного округа, структурное подразделение которого осуществляет функции по реализации единой государственной политики в сфере профилактики и противодействия коррупции в государственных органах автономного округа, исполнительных органах автономного округа, органах

местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, а в случае выявления таковых - централизованного учета такого обращения, результатов его рассмотрения и принятых по нему мер.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25, [от 12.12.2023 N 187](#))

8.14. Поступившие для рассмотрения резолюции митингов и собраний Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в течение 5 дней со дня регистрации направляет для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в исполнительный орган автономного округа, осуществляющий функции по реализации единой государственной политики в сфере обеспечения прав граждан на проведение публичных мероприятий, для сведения.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

8.15. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, Управление регистрирует и копию в день поступления посредством СЭД с сопроводительным письмом направляет в исполнительный орган автономного округа, осуществляющий функции по реализации единой государственной политики в сфере международных и внешних связей, который в течение 2 рабочих дней со дня регистрации переводит поступившее обращение на русский язык и направляет его в Управление для принятия решения о дальнейшем его рассмотрении.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

8.16. Обращение, в котором обжалуется решение исполнительного органа автономного округа, Управление передает в течение дня после регистрации для рассмотрения по существу заместителю Губернатора автономного округа, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

8.17. 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, по которому Управлением в соответствии с пунктом 12.8 Порядка не направлялось заключение о необходимости принятия соответствующих мер должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа разъясняет порядок его обжалования.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

8.18. Все обращения, поступившие при проведении акции, подлежат рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

В случае проведения одномоментной акции, когда в один день поступает более тысячи обращений, Управление составляет реестр таких обращений и обеспечивает его направление одним сопроводительным письмом по компетенции с запросом результатов рассмотрения, с направлением уведомлений всем обратившимся при проведении данной акции авторам обращений (заявителям).

РАЗДЕЛ IX. ОФОРМЛЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

9.1. Ответ автору обращения (заявителю) оформляется на бланке и подписывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

9.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы, разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, направленные на восстановление или защиту его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.3. При рассмотрении контрольного обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование федерального органа государственной власти, органа государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

9.4. По результатам рассмотрения запроса документов и материалов по обращению должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает направление ответа в адрес федерального органа государственной власти, органа государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего запрос документов и материалов по обращению, в форме сопроводительного письма с приложением копий документов и материалов, необходимых для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, информационной справки по вопросу, содержащемуся в обращении, ответов, данных ранее автору обращения (заявителю).

9.5. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение (ответа на запрос документов и материалов по обращению) в СЭД, а также его направление по указанному адресу осуществляет Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

9.6. 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. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 17.10.2023 N 163](#), [от 07.02.2024 N 10](#))

По просьбе автора обращения (заявителя) копия ответа на его обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 12.12.2023 N 187](#))

По просьбе автора обращения (заявителя) копия ответа на его обращение, поступившее в письменной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

По просьбе автора обращения (заявителя) копия ответа на его обращение может быть выдана через МФЦ.

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

По просьбе гражданина копия письменного ответа на его устное обращение может быть направлена в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному гражданином в ходе личного приема.

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 12.12.2023 N 187](#))

9.7. Помощники (советники) заместителей Губернатора автономного округа обеспечивают представление в Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа ответа, подписанного заместителем Губернатора автономного округа, не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, запроса документов и материалов по обращению для его последующей регистрации и направления.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

9.8. Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа не позднее дня, следующего за днем направления ответа, предоставляет копию ответа и материалы, относящиеся к нему, в Управление для анализа и принятия решения о снятии обращения, запроса документов и материалов по обращению с контроля.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

9.8.1. В случае если автор обращения (заявитель) в своем обращении выразил просьбу о получении ответа на него через МФЦ, Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа не позднее дня, следующего за днем регистрации ответа, направляет его копию в МФЦ.

(п. 9.8.1 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

9.8.2. МФЦ не позднее дня, следующего за днем поступления копии ответа на обращение, обеспечивает ее выдачу автору обращения (заявителю) в порядке, утвержденном приказом директора МФЦ.

(п. 9.8.2 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

9.9. В случае если ответ на обращение собственноручно подписан должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, и его копия направлена автору обращения (заявителю) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, Управление документационного обеспечения Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа не позднее дня, следующего за днем направления автору обращения

(заявителю) копии ответа, представляет оригинал ответа и материалы, относящиеся к нему, в Управление для приобщения к материалам номенклатурного дела по обращению.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

9.10. Регистрация и отправка сопроводительного письма, уведомления автору обращения (заявителю) о переадресации его обращения, подготовленных в соответствии с пунктом 5.8 Порядка, осуществляется согласно пунктам 9.5, 9.7 Порядка.

РАЗДЕЛ X. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

10.1. Личный прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным приложением 2 к настоящему постановлению, а также выездной прием граждан, проводимый в ходе рабочей поездки в муниципальные образования автономного округа, осуществляют Губернатор автономного округа, заместители Губернатора автономного округа.

10.2. Размещение информации о месте личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, об установленных днях и часах приема на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет обеспечивает Управление.

Размещение информации о месте личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, об установленных днях и часах приема на информационных стендах здания Дома Правительства автономного округа обеспечивает Департамент административного обеспечения автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

Организация личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа осуществляется с учетом Инструкции о пропускном и внутриобъектовом режимах здания Дома Правительства автономного округа, утвержденной распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа [от 30 декабря 2010 года N 281-р](#).

Организация личного приема иностранных граждан и лиц без гражданства Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Губернатором автономного округа.

10.3. Организацию личного приема граждан и выездного приема граждан Губернатором автономного округа обеспечивает Управление.

В случае если по поручению Губернатора автономного округа осуществляется незапланированный графиком работы выездной прием граждан, его организацию обеспечивает помощник (советник) Губернатора автономного округа.

Обеспечение пропускного режима и готовности помещения для проведения личного приема граждан Губернатором автономного округа осуществляет Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа и Департамент административного обеспечения автономного округа на основании заявки Управления.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25, [от 12.12.2023 N 187](#))

Обеспечение личного приема граждан Губернатором автономного округа с применением видеоконференц-связи осуществляет Управление в соответствии с постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2020 года N 111 "О порядке применения видеоконференц-связи с использованием системы видеопотоколирования при проведении личного приема граждан Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры".

Направление заявок на вход в здание Дома Правительства автономного округа граждан, приглашенных на личный прием граждан Губернатором автономного округа, и на готовность помещения для его проведения осуществляет Управление не позднее 12 ч. 00 мин. в рабочий день, предшествующий дню личного приема, посредством СЭД.

10.4. Предварительную запись на личный прием граждан Губернатором автономного округа осуществляет Управление на основании обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, а также при личном обращении гражданина в Управление.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 17.10.2023 N 163](#))

10.5. Губернатор автономного округа осуществляет личный прием гражданина по результатам рассмотрения его обращения, содержащего просьбу о личном приеме, должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан может быть проведен иным должностным лицом по поручению Губернатора автономного округа.

10.6. Должностное лицо, определенное в соответствии с пунктом 5.2 Порядка ответственным за рассмотрение обращения, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа, обеспечивает:

10.6.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения при необходимости с личным участием гражданина.

10.6.2. Проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием гражданина.

10.6.3. Представление в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в срок, не превышающий 8 рабочих дней со дня поступления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, справки о результатах его рассмотрения, содержащей правовую основу (позицию) по существу поставленного в обращении вопроса, варианты его решения, копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие (подтверждающие) рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#))

10.6.4. Актуализацию информации о результатах рассмотрения обращения с учетом заключения Управления и представление итоговых материалов к личному приему Губернатором автономного округа, в том числе копии ответа автору обращения (заявителю), в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа не позднее чем за 3 рабочих дня до даты, предшествующей дню личного приема.

(пп. 10.6.4 введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

При установлении оснований, по которым гражданину отказывается в записи на личный прием Губернатором автономного округа, в справку включается правовое обоснование такого решения.

(п. 10.6 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

10.7. Гражданам отказывается в записи на личный прием Губернатором автономного округа по следующим основаниям:

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

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

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

если ранее на личном приеме граждан Губернатором автономного округа, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло;

отсутствуют законные основания для разрешения вопроса, поставленного в обращении;

наличие в обращении о личном приеме сведений о намерениях причинить вред другому лицу, требований совершить противоправные действия, а также осуществить гражданские права иными заведомо недобросовестными способами (злоупотребление правом);

у гражданина, его законного представителя, представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие личность.

Абзац утратил силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#).

10.8. По результатам анализа представленных в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в соответствии с подпунктом 10.6.3 пункта 10.6 Порядка документов Управление в течение 4 рабочих дней со дня, следующего за днем их регистрации в Аппарате Губернатора, Правительства автономного округа, подготавливает заключение о наличии оснований для организации личного приема Губернатором автономного округа.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#), [от 17.10.2023 N 163](#))

10.8.1. Заключение и поступившие в соответствии с подпунктом 10.6.3 пункта 10.6 Порядка документы Управление представляет уполномоченному должностному лицу для принятия в течение 2 рабочих дней решения о записи либо об отказе в записи на личный прием Губернатором автономного округа.

10.8.2. Управление обеспечивает направление с сопроводительным письмом уполномоченного должностного лица решения о записи либо об отказе в записи на личный прием Губернатором автономного округа с приложением заключения в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, для учета при подготовке письменного ответа гражданину.

10.8.3. В случае принятия решения о записи гражданина на личный прием Губернатором автономного округа в письменный ответ гражданину включается информация по существу поставленного в обращении вопроса, а также сообщается о записи на личный прием Губернатором автономного округа.

10.8.4. В случае принятия решения об отказе гражданину в записи на личный прием Губернатором автономного округа в письменный ответ гражданину включается информация по существу поставленного вопроса, обоснование принятого решения об отказе в записи на личный прием, а также разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться по существу поставленного в обращении вопроса, если он не относится к компетенции Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа.

10.8.5. В случае если представленная в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа справка не соответствует требованиям, установленным подпунктом 10.6.3 пункта 10.6 Порядка, факты, указанные в справке, не подтверждены прилагаемыми документами, она возвращается с соответствующим заключением Управления с сопроводительным письмом уполномоченного должностного лица.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

Для уточнения и детализации результатов рассмотрения обращения, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа, Управление вправе до проведения личного приема организовать встречу с должностными лицами, ответственными за подготовку проекта ответа на него, либо иными должностными лицами, рассматривающими обращение, при необходимости с личным участием автора обращения (заявителя).

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

(п. 10.8 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

10.9. При подготовке личного приема граждан Губернатором автономного округа Управление формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина.

Комплект документов содержит:

1) карточку личного приема;

(пп. 1 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

2) сводную таблицу (на одном листе) с краткой информацией о заявителе и вариантах решения поставленного в обращении вопроса;

(пп. 2 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

3) персональные сведения о гражданине и членах его семьи;

(пп. 3 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

4) справки о результатах рассмотрения обращения гражданина, представленные в соответствии с подпунктами 10.6.3, 10.6.4 пункта 10.6 Порядка;

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#), [от 22.06.2023 N 86](#))

5) копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

(пп. 5 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

6) копии ответов, направленных гражданину по результатам рассмотрения его 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;

(пп. 6 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

7) копию обращения гражданина с приложениями.

(пп. 7 в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

Материалы, подготовленные к личному приему Губернатором автономного округа, Управление передает после согласования с руководителем Аппарата Губернатора, Правительства - заместителем Губернатора автономного округа (уполномоченным им должностным лицом) не позднее чем за 1 рабочий день до даты, предшествующей дню личного приема, помощнику (советнику) Губернатора автономного округа для последующего доклада Губернатору автономного округа, а также в электронном виде направляет на адрес электронной почты помощнику (советнику) Губернатора автономного округа и приемной Губернатора автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

10.10. К участию в личном приеме граждан Губернатором автономного округа могут приглашаться заместители Губернатора автономного округа, руководители исполнительных органов автономного округа, главы органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

Управление не позднее чем за 1 рабочий день до даты, предшествующей дню личного приема, направляет его участникам письмо с приложением программы личного приема Губернатором автономного округа и списка граждан.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

10.11. Управление посредством телефонной связи осуществляет согласование с гражданином даты личного приема Губернатором автономного округа по итогам ознакомления с результатом рассмотрения его обращения и направляет ему на адрес электронной почты, указанный в обращении, либо вручает лично уведомление с указанием места, даты и времени личного приема не позднее чем за 1 рабочий день до даты, предшествующей дню личного приема.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 22.06.2023 N 86](#))

В случае необходимости личный прием с согласия гражданина может быть проведен с применением:

системы личного приема граждан на базе специального программного обеспечения, в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

информационной системы видеоконференц-связи корпоративной сети органов государственной власти автономного округа.

Для участия в личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, должностному лицу, осуществляющему организацию личного приема. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии нотариально удостоверенной доверенности.

В ходе подготовки личного приема граждан должностное лицо, осуществляющее его организацию, информирует участников личного приема о целях осуществления видеопроотолирования.

Решение о проведении гражданином аудио- и (или) видеозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан.

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

10.13. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема обращения осуществляет Управление в соответствии с разделом IV Порядка, рассмотрение осуществляется должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом VII Порядка.

В случае если в обращении, принимаемом в ходе личного приема, адрес, указанный гражданином для направления ответа или уведомления о переадресации, не совпадает с адресом регистрации места жительства или места пребывания, обозначенным в его документе, удостоверяющем его личность, гражданину предлагается в обращении дополнительно указать адрес регистрации места жительства или места пребывания, указанный в документе, удостоверяющем личность, для определения его в качестве автора обращения (заявителя).

10.14. 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 поставленных в обращении вопросов.

В случае если в ходе личного приема Губернатором автономного округа дано поручение, которое не отражено в карточке личного приема, уполномоченное должностное лицо вправе дать поручение должностному лицу, ответственному за исполнение поручения, в соответствии с видеопротоколом.

(абзац введен постановлением Губернатора ХМАО - Югры [от 23.05.2022 N 53](#))

Управление заносит поручение Губернатора автономного округа в СЭД в день проведения личного приема граждан либо выездного личного приема граждан, ставит его на контроль и не позднее 2 рабочих дней направляет должностному лицу, указанному в поручении.

В случае если представители органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в ходе личного приема принимают обязательства по решению вопроса, поставленного гражданином, Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа в срок не позднее 2 рабочих дней направляет письмо руководителю исполнительно-распорядительного органа городского округа или муниципального района автономного округа об исполнении принятого обязательства в установленный срок.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

Управление не позднее следующего дня после дня проведения личного приема выдает гражданину уведомление о реализации его права на личное обращение к Губернатору автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 07.02.2024 N 10](#))

Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, обязано обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня проведения личного приема граждан.

10.15. Организацию личного приема граждан заместителями Губернатора автономного округа обеспечивают их помощники (советники), которые осуществляют:

предварительную запись на личный прием граждан;

консультативно-правовую помощь гражданину;

документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, систематизацию вопросов, содержащихся в обращении гражданина, в соответствии с Тематическим классификатором, подготовку предложений по решению каждого вопроса, поставленного в обращении, внесение в день проведения личного приема информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе по форме, утверждаемой Аппаратом Губернатора, Правительства автономного округа, а также в электронную регистрационную карточку в СЭД;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

проверку документа, удостоверяющего личность гражданина;

передачу обращения в письменной форме, поступившего в ходе личного приема, в Управление в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с разделом IV Порядка;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 17.10.2023 N 163](#))

уведомление гражданину в письменной форме о реализации его права на личное обращение;

контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема;

ежемесячное представление до 5 числа месяца, следующего за отчетным, в Управление информации о личном приеме граждан по форме, утвержденной Аппаратом Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

РАЗДЕЛ XI. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Анализ обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, осуществляется в целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан.

11.2. Анализ обращений проводится в соответствии со следующими методическими рекомендациями, содержащимися в Сборнике методических рекомендаций:

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.

11.3. Для анализа обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, Управление ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ведет и формирует реестры и итоговые таблицы в подсистеме "Реестры обращений граждан" государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)" по формам, утверждаемым Аппаратом Губернатора, Правительства автономного округа:

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

оценки рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений (заявителей) о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

оценки эффективности деятельности исполнительных органов автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

оценки эффективности деятельности исполнительных органов автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований 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.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

11.4. На основе анализа сформированных реестров и итоговых таблиц Управление определяет проблемные вопросы, вопросы, представляющие для заявителей повышенный интерес, исполнительные органы автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, в компетенцию которых входит решение обозначенных вопросов, запрашивает информацию о мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения по указанным вопросам, которая учитывается в реестре оценки эффективности деятельности исполнительных органов автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований 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.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

11.5. Управление оценивает меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения граждан по проблемным вопросам и вопросам, представляющим для заявителей повышенный интерес, решение которых входит в компетенцию исполнительных органов автономного округа или органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, посредством изучения динамики количества указанных вопросов с учетом ранее принятого управляющего воздействия и корректирующего управляющего воздействия.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

В случае недостаточности принимаемых мер Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа направляет рекомендации в соответствующие исполнительные органы автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа о необходимости выработки управляющего воздействия или корректирующего управляющего воздействия.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

11.6. В целях обобщения результатов анализа обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, обеспечения прав граждан на получение информации о работе с обращениями граждан Управление готовит и размещает на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет следующие информационные, статистические, аналитические материалы:

11.6.1. Информационно-статистические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодно не позднее 31 января года, следующего за отчетным.

11.6.2. Информационные справки об исполнении в автономном округе подпункта "б" пункта 2 [Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"](#) ежемесячно не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным.

11.6.3. Информационные справки по итоговым материалам, подготовленным некоммерческой организацией, уполномоченной в соответствии с подпунктом "а" пункта 3 [Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"](#) на осуществление

мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений, а также анализа мер, принятых по таким обращениям и инициативам, не позднее 20 дней со дня опубликования указанных материалов на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

11.7. Управление ежеквартально анализирует информационно-статистические обзоры рассмотренных в отчетном квартале обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, и до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, с учетом сводных реестров и итоговых таблиц готовит обобщенную информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер с целью информирования Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

11.8. Управление по поручению Губернатора автономного округа, руководителя Аппарата Губернатора, Правительства - заместителя Губернатора автономного округа, заместителя руководителя Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа, курирующего Управление, готовит следующие обзоры обращений:

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

11.8.1. Оперативные информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных 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, по проблемным вопросам и вопросам, представляющим для заявителей повышенный интерес.

11.8.2. Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных 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, рассмотренных за отчетный период (месяц, квартал, год), отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам государственной политики - социально-экономического развития автономного округа.

11.8.3. Информационные обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных 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, рассмотренных за отчетный период (месяц, квартал, год), раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям автономного округа.

РАЗДЕЛ XII. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Целью контроля является обеспечение своевременного и надлежащего рассмотрения обращений, поступающих Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, исполнения поручений, данных Губернатором автономного округа, заместителем Губернатора автономного округа, уполномоченным должностным лицом, по рассмотрению обращений, а также по итогам личного приема граждан.

12.2. Контролю подлежат:

обращения, запросы документов и материалов по обращению, поступившие Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа;

поручения, данные Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, уполномоченным должностным лицом, по рассмотрению обращений, в том числе по итогам личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа.

12.3. Контроль рассмотрения обращений, запросов документов и материалов по обращениям, поступивших Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, осуществляет Управление.

12.4. Контроль исполнения поручений Губернатора автономного округа по рассмотрению обращений, по итогам личного приема граждан, уполномоченного должностного лица, данных по рассмотрению обращений (далее - поручения Губернатора автономного округа, поручения уполномоченного должностного лица), осуществляет Управление.

12.5. Контроль исполнения поручений заместителей Губернатора автономного округа по рассмотрению обращений, в том числе по итогам личного приема граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа (далее - поручения заместителя Губернатора автономного округа), осуществляют их помощники (советники).

12.6. Решение о снятии с контроля обращения, запроса документов и материалов по обращению принимает Управление на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращения, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в нем вопросам не позднее 7 рабочих дней с даты поступления в Управление ответа (копии ответа) и прилагаемых к нему документов (материалов).

Для обеспечения полноты и объективности проведения анализа текста ответа (копии ответа), прилагаемых к нему документов (материалов), могут привлекаться специалисты исполнительных органов автономного округа, автор обращения (заявитель).

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

12.7. Обращение снимается с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и направлен ответ автору обращения (заявителю) с учетом требований [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), Порядка.

12.8. В случае если ответ не соответствует критериям объективности, всесторонности или правовой обоснованности, требованиям к рассмотрению обращения, запроса документов и материалов по обращению, оформлению ответа на обращение, ответа на запрос документов и материалов по обращению, установленным Порядком, или не позволяет сделать вывод о достаточности принятых мер по решению поставленных автором обращения (заявителем) вопросов, устранению выявленных нарушений, восстановлению или защите прав, свобод, законных интересов автора обращения (заявителя), Управление принимает решение об оставлении обращения, запроса документов и материалов по обращению на контроле и направляет заключение о необходимости принятия соответствующих мер должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, ответа на запрос документов и материалов по обращению, не позднее 7 рабочих дней с даты поступления в Управление ответа

(копии ответа) и прилагаемых к нему документов (материалов).

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 20.10.2021 N 142](#))

12.9. В случае если уведомление автору обращения (заявителю) о продлении срока рассмотрения его обращения, направленное в соответствии с пунктом 6.4 Порядка, не содержит сведений о причинах продления срока рассмотрения обращения и не позволяет сделать вывод о необходимости его продления, Управление не позднее 2 рабочих дней с даты поступления уведомления направляет должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, заключение о необходимости принятия соответствующих мер.

12.10. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, поступившем Губернатору автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, на основе ответа автору обращения (заявителю) Управление принимает одно из следующих решений:

"поддержано" - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

"поддержано", в том числе "меры приняты", - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - "поддержано";

"разъяснено" - принято решение об информировании по порядку реализации предложения либо удовлетворения заявления или жалобы;

"не поддержано" - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

"оставлено без ответа" - принято решение об оставлении обращения без ответа;

"дан ответ автору" - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 [статьи 8](#), частями 3, 4, 4.1, 6 [статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#).

12.11. В случае если на момент принятия решения "поддержано" действия до полного фактического разрешения вопроса, поставленного в обращении, не выполнены ("меры не приняты"), Управление оставляет обращение на контроле и не позднее 7 рабочих дней с даты поступления в Управление ответа (копии ответа) направляет должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, уведомление о необходимости обеспечения контроля до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя).

12.12. Управление снимает с контроля обращение, запрос документов и материалов по обращению, оставленные на контроле в соответствии с пунктом 12.8 Порядка, на основании представленного в Управление ответа (копии ответа) соответственно автору обращения (заявителю), органу государственной власти или должностному лицу, направившему запрос документов и материалов по обращению, о принятых мерах по надлежащему рассмотрению обращения,

запроса документов и материалов по обращению, указанных в заключении Управления.

Управление снимает с контроля обращение, оставленное на контроле в соответствии с пунктом 12.11 Порядка, на основании представленного в Управление письма, содержащего информацию о фактической реализации предложения автора обращения (заявителя) либо фактическом удовлетворении заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и о мнении автора обращения (заявителя) о результатах рассмотрения его обращения и принятых по ним мерах (далее - мнение автора обращения (заявителя)).

12.13. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращения, поступившего Губернатору автономного округа, заместителю Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, Управление заносит в СЭД, в порталную универсальную технологическую платформу, в раздел "Результаты рассмотрения обращений" информационного ресурса ССТУ.РФ.

12.14. Поручения Губернатора автономного округа подлежат исполнению в соответствии с их содержанием не позднее чем за 7 рабочих дней до установленного срока.

В случае если срок исполнения поручения Губернатора автономного округа составляет менее 20 дней, поручение подлежит исполнению не позднее чем за 1 день до истечения установленного срока.

Поручения заместителей Губернатора автономного округа, уполномоченного должностного лица подлежат исполнению в соответствии с их содержанием в установленные сроки.

Поручения уполномоченного должностного лица по рассмотрению обращений и запросов документов и материалов по обращениям, поступивших на рассмотрение из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подлежат исполнению в соответствии с содержанием не позднее чем за 3 дня до установленного срока.

12.15. В случае если срок исполнения поручения Губернатора автономного округа не установлен, должностное лицо, ответственное за его исполнение, разрабатывает и утверждает план мероприятий по исполнению поручения Губернатора автономного округа с указанием обоснованных сроков их исполнения и не позднее 10 рабочих дней со дня поступления поручения направляет его в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа с сопроводительным письмом на имя Губернатора автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения Губернатора автономного округа, представляет в Управление промежуточные и итоговый письменные доклады на имя Губернатора автономного округа об исполнении поручения в сроки, предусмотренные соответствующим планом мероприятий.

Промежуточный письменный доклад не является основанием для снятия поручения Губернатора автономного округа с контроля.

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

12.16. В случае если поручение Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа, уполномоченного должностного лица дано нескольким должностным лицам, письменный доклад о его исполнении представляет должностное лицо, указанное в поручении первым, если в резолюции не определено иное. Должностные лица, ответственные за исполнение поручения, представляют должностному лицу, указанному в поручении первым, информацию (предложения по исполнению поручения и все необходимые документы) не позднее чем за 14 дней до истечения установленного срока.

В случае если срок исполнения поручения составляет менее 20 дней должностные лица, ответственные за исполнение поручения, представляют должностному лицу, указанному в поручении первым, информацию (предложения по исполнению поручения и все необходимые документы) не позднее чем за 3 дня до истечения установленного срока.

Должностные лица, ответственные за исполнение поручения, несут персональную ответственность за качество подготовки информации и своевременность ее представления.

12.17. Поручение Губернатора автономного округа снимает с контроля или продляет срок его исполнения Губернатор автономного округа (лицо, его замещающее) на основании письменного доклада должностного лица, ответственного за исполнение поручения Губернатора автономного округа, с учетом мнения автора обращения (заявителя), с приложением копий ответа и принятых во исполнение поручения документов.

Поручение заместителя Губернатора автономного округа снимает с контроля заместитель Губернатора автономного округа (лицо, его замещающее).

Поручение уполномоченного должностного лица снимает с контроля Управление.

12.18. Письменный доклад должностного лица, ответственного за исполнение поручения Губернатора автономного округа, должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения Губернатора автономного округа, характеристику конкретных результатов его исполнения и сведения о мнении автора обращения (заявителя), а также должен быть подписан должностным лицом, ответственным за исполнение поручения Губернатора автономного округа.

12.19. В случае если в ходе исполнения поручения Губернатора автономного округа возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, должностное лицо, ответственное за его исполнение, представляет на имя Губернатора автономного округа или лица, его замещающего, доклад с указанием конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, обоснований продления срока его исполнения, сведений об информировании автора обращения (заявителя) о ходе исполнения поручения.

Письменный доклад о продлении срока исполнения поручения Губернатора автономного округа должностное лицо, ответственное за его исполнение, представляет в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа не позднее 7 рабочих дней до окончания установленного срока.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

В случае если срок исполнения поручения составляет менее 20 дней, должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, представляет в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа письменный доклад о

продлении срока исполнения поручения Губернатора автономного округа не позднее чем за 1 день до истечения установленного срока.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

12.20. Управление рассматривает письменный доклад об исполнении и снятии с контроля поручения Губернатора автономного округа (о продлении срока исполнения поручения Губернатора автономного округа) на предмет соблюдения требований Порядка в течение 7 рабочих дней.

При рассмотрении письменного доклада Управление вправе запрашивать дополнительные документы (сведения, информацию, фото- и видеоматериалы), характеризующие исполнение поручения, а также привлекать автора обращения (заявителя) с его согласия в целях подтверждения принятых мер по разрешению его вопроса.

12.21. В случае выявления фактов несоблюдения требований Порядка, в том числе если представленная информация не содержит необходимых сведений или подтверждающих их документов либо не позволяет сделать вывод о полном исполнении поручения Губернатора автономного округа, либо отсутствуют документы, подтверждающие необходимость продления срока исполнения поручения, Управление возвращает доклад с соответствующим заключением для дальнейшего исполнения поручения должностному лицу, ответственному за подготовку проекта доклада.

12.22. В случае соблюдения требований к оформлению доклада, предусмотренных пунктом 12.18 Порядка, Управление формирует комплект документов, содержащий письменный доклад должностного лица, ответственного за исполнение поручения Губернатора автономного округа, материалы (сведения, информацию, фото- и видеоматериалы), характеризующие исполнение поручения, контрольную карточку поручения, заключение Управления на доклад и представляет его помощнику (советнику) Губернатора автономного округа для последующего доклада Губернатору автономного округа (лицу, его замещающему).

12.23. Если по представленному письменному докладу Губернатор автономного округа (лицо, его замещающее) дает новое поручение, срок его исполнения исчисляется в соответствии с резолюцией.

Информацию о новом поручении Управление заносит в СЭД в день принятия решения и доводит до сведения должностного лица, ответственного за исполнение поручения.

12.24. Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа осуществляет общий контроль исполнения поручений, включающий:

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

учет поручений, результатов их исполнения и принятых по ним мер;

оценку информации о ходе исполнения поручений, представленной в соответствии с пунктом 12.18 Порядка;

анализ состояния исполнительской дисциплины и контроль сроков исполнения поручений;

информационно-методическое обеспечение по вопросам организации выполнения исполнительными органами автономного округа поручений.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от [15.07.2022 N 79](#))

12.25. 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.

12.26. В случае непредставления в установленный срок письменного доклада об исполнении и снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения должностное лицо, ответственное за его исполнение, не позднее 3 рабочих дней со дня истечения срока, установленного для исполнения поручения, направляет в Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа информацию о ходе исполнения поручения, причинах неисполнения в установленный срок и мерах ответственности, предлагаемых или принятых в отношении виновных должностных лиц.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

12.27. Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения Губернатора автономного округа (лица, его замещающего) Управление заносит в контрольную карточку в СЭД в день его принятия.

Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения заместителя Губернатора автономного округа (лица, его замещающего) помощник (советник) заместителя Губернатора автономного округа заносит в контрольную карточку в СЭД в день его принятия.

12.28. Аппарат Губернатора, Правительства автономного округа еженедельно в последний рабочий день текущей недели направляет:

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений, перечень обращений, запросов документов и материалов по обращениям, срок рассмотрения (направления по компетенции) которых нарушен, перечень нерассмотренных обращений, запросов документов и материалов по обращениям, срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней, перечень рассмотренных обращений, запросов документов и материалов по обращениям, оставленных на контроле, а также перечень обращений, содержащих просьбу о личном приеме Губернатором автономного округа, срок представления справок о результатах рассмотрения нарушен или истекает в течение 10 последующих дней;

заместителям Губернатора автономного округа, в ведении которых в соответствии с утвержденным распределением обязанностей находятся исполнительные органы автономного округа, являющиеся исполнителями поручений Губернатора автономного округа, перечень поручений, срок исполнения которых нарушен или истекает в

течение 10 последующих дней.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

12.29. Управление ежеквартально не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет для сведения руководителю Аппарата Губернатора, Правительства - заместителю Губернатора автономного округа информацию об исполнительской дисциплине по рассмотрению в исполнительных органах автономного округа обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

12.30. По результатам анализа исполнительской дисциплины, а также в случаях нарушения срока рассмотрения (направления по компетенции) обращений, запросов документов и материалов по обращениям, поступивших Губернатору автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, нарушения срока исполнения поручений Губернатора автономного округа Управление представляет руководителю Аппарата Губернатора, Правительства - заместителю Губернатора автономного округа (лицу, его замещающему) предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений, запросов документов и материалов по обращениям, исполнения поручений Губернатора автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

12.31. Управление осуществляет контрольные мероприятия в исполнительных органах автономного округа по практике применения [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), иных правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан, в порядке, установленном распоряжением Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#), от 01.03.2023 N 25)

12.32. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утвержденным распоряжением Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)

Основаниями для включения исполнительных органов автономного округа в план контрольных мероприятий являются:

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

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

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества жалоб на действия (бездействие) должностных лиц исполнительных органов автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

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

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) числа обращений, рассмотренных без учета критериев объективности, всесторонности, правовой обоснованности;

поступление обращений о преследовании за обращение с критикой соответствующих исполнительных органов автономного округа;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения по неоднократным обращениям;

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

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества фактов нарушения срока, установленного законодательством, представления документов и материалов, запрошенных в данном исполнительном органе автономного округа и необходимых для рассмотрения обращения;

(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры [от 15.07.2022 N 79](#))

наличие сведений о непредставлении в установленный срок информации в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям ([Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"](#));

истечение пятилетнего срока с даты проведения предыдущего контрольного мероприятия;

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

XIII. 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

(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры [от 15.04.2021 N 46](#), [от 30.04.2021 N 59](#), [от 20.10.2021 N 142](#), от 21.02.2022 N 12, [от 03.04.2022 N 33](#), [от 23.05.2022 N 53](#), [от 09.11.2022 N 152](#), [от 12.12.2022 N 172](#), от 01.03.2023 N 25, [от 22.06.2023 N 86](#), [от 17.10.2023 N 163](#))

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
Позиция утратила силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 17.10.2023 N 163			
Шипилов Алексей Викторович	первый заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 17 до 19	каб. 532, 5 этаж
Забозлаев Алексей Геннадиевич	первый заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 16 до 18	каб. 409, 4 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 17.10.2023 N 163)			
Позиция утратила силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 23.05.2022 N 53			
Кольцов Всеволод Станиславович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 208, 2 этаж
Литова Ольга Анатольевна	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно понедельник с 17 до 19	каб. 212, 2 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 21.02.2022 N 12)			

Нигматулин Владислав Анварович	руководитель Представительства - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 16 до 18	г. Москва, Староконюшенный переулок, д. 10/10, стр. 2, каб. 214, 2 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 22.06.2023 N 86)			
Тиртока Александр Александрович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 17 до 19	каб. 531, 5 этаж
(в ред. постановлений Губернатора ХМАО - Югры от 09.11.2022 N 152 , от 01.03.2023 N 25)			
Позиция утратила силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 12.12.2022 N 172			
Позиция утратила силу. - Постановление Губернатора ХМАО - Югры от 20.10.2021 N 142			
Дюдина Вера Аркадьевна	директор Департамента финансов - заместитель Губернатора Ханты- Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 17 до 19	каб. 325, 3 этаж
Ципорин Павел Игоревич	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 16 до 18	ул. Мира, д. 151, каб. 319 3 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 22.06.2023 N 86)			
Уткин Анатолий Валерьевич	руководитель Аппарата Губернатора, Правительства - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 16 до 18	каб. 308, 3 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)			
Ислаев Азат Файзулхакович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 16 до 18	каб. 527, 5 этаж
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 23.05.2022 N 53)			
Шумакова Елена Витальевна	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 218, 2 этаж
(введено постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)			
Золотухин Алексей Феликсович	директор Департамента региональной безопасности - заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 17 до 19	ул. Студенческая, д. 2 каб. 611, 6 этаж
(введено постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)			

Афанасьев Сергей Александрович	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 17.10.2023 N 163)			
Черняев Сергей Владимирович	заместитель Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно четверг с 17 до 19	каб. 203, 2 этаж
(введено постановлением Губернатора ХМАО - Югры от 17.10.2023 N 163)			

Приложение 3
к постановлению Губернатора
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 24 августа 2012 года N 130
(в ред. постановлений Губернатора
ХМАО - Югры [от 20.09.2016 N 115](#),
[от 10.02.2017 N 15](#), [от 02.03.2018 N 9](#),
[от 01.03.2023 N 25](#), [от 22.06.2023 N 86](#))

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) 392-119
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 22.06.2023 N 86)	
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 система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)"	http://pubweb.admhmao.ru/pub.jsp

Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	88003021286
(в ред. постановления Губернатора ХМАО - Югры от 01.03.2023 N 25)	
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](#).