

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 27.07.2022 № 919-р

*г. Ханты-Мансийск*

О Порядке рассмотрения обращений

граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

поступающих главе Ханты-Мансийского

района, в администрацию
Ханты-Мансийского района,
заместителям главы

Ханты-Мансийского района

В соответствии с

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»,

постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первому заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», муниципальными правовыми актами администрации Ханты-Мансийского района и Уставом Ханты-Мансийского района, в целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на обращение к главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района:

1. Утвердить

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, согласно

приложению.

2. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя главы Ханты-Мансийского района, курирующего деятельность отдела организационной и контрольной работы администрации Ханты-Мансийского района.

Исполняющий полномочия

главы Ханты-Мансийского района Р.Ш.Речапов

Приложение

к распоряжению администрации

Ханты-Мансийского района

 от 27.07.2022 № 919-р

 Порядок рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района

 Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района (далее – Порядок), а также проведения личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района, осуществления контроля за рассмотрением обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно в органы администрации Ханты-Мансийского района, рассматривается органами администрации Ханты-Мансийского района в соответствии с настоящим Порядком.

1.4. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатов Думы Ханты-Мансийского района (депутатские запросы) по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, сообщения граждан, направленные в аккаунты главы Ханты-Мансийского района, администрации Ханты-Мансийского района, заместителей главы Ханты-Мансийского района в социальных сетях, обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением администрации Ханты-Мансийского района «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Ханты-Мансийского района».

Раздел 2. Организация приема обращений

2.1. Обращения к главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района в письменной форме могут быть доставлены лично, через представителей и курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через Интернет-приемную «Написать обращение» официального сайта администрации Ханты-Мансийского района.

2.2. Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к Порядку и подлежит размещению на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

2.3. Прием обращений в письменной форме, доставленных лично, через представителей или курьеров, факсимильной связью, осуществляет отдел организационной и контрольной работы администрации Ханты-Мансийского района (далее – Отдел).

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

2.5. После вскрытия почтового конверта Отдел 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) Отдел осуществляет дальнейшую работу с каждым текстом в отдельности.

Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится в Отделе вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел администрации Ханты-Мансийского района.

2.6. Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (подлинники) документов, Отдел 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, Отдел 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 Отдел 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 Отдел 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, Отдел 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.

2.7. Отдел обеспечивает возврат подлинника обращения, направленного федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органом местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностным лицом на рассмотрение, только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

2.9. В случае передачи обращения, адресованного главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, непосредственно должностному лицу при проведении мероприятий с участием населения должностное лицо, его получившее, обеспечивает передачу такого обращения в Отдел не позднее следующего рабочего дня после дня его получения.

2.10. 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».

Раздел 3. Регистрация, учет и систематизация обращений

3.1. Регистрацию, учет и систематизацию обращений, адресованных главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, осуществляет Отдел.

3.2. Для централизованного учета обращений Отдел осуществляет их регистрацию в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – журнал регистрации) по форме согласно

приложению 2 к Порядку путем присвоения ему порядкового номера и даты регистрации с созданием карточки обращения, а также создания электронной регистрационной карточки в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД).

3.3. В регистрационной карточке обращения указывается следующая информация:

регистрационный номер и дата регистрации;

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

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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 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;

кратность поступления обращения.

3.4. 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.

3.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие через Интернет-приемную до 16 ч 00 мин, Отдел регистрирует в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 2.1 Порядка, Отдел регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

3.7. Поступившее обращение Отдел ставит на контроль с соответствующей отметкой в СЭД.

3.8. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление (выдачу) автору обращения (заявителю) уведомления о дате и номере регистрации его обращения согласно приложению 3 к Порядку.

3.9. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) автора обращения (заявителя), вопросах, содержащихся в нем, Отдел вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

3.10. 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, Отдел 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, Отдел приобщает к ранее зарегистрированным обращениям.

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

Раздел 4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Организацию рассмотрения обращений, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района осуществляет Отдел.

4.2. Обращения, поступившие главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, Отдел 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 главой Ханты-Мансийского района распределением обязанностей (компетенций).

4.3. Поручение должностного лица о рассмотрении обращения, оформленное на регистрационной карточке, в течение рабочего дня, следующего за датой поручения, Отдел вносит в СЭД и направляет посредством СЭД, а также на бумажном носителе с копией обращения должностным лицам, указанным в поручении.

4.4. 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.

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

4.6. Обращение, поступившее заместителю главы Ханты-Мансийского района, не позднее следующего рабочего дня после регистрации Отдел направляет его с регистрационной карточкой на бумажном носителе заместителю главы Ханты-Мансийского района, которому оно адресовано, для определения должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

4.7. Поручение заместителя главы Ханты-Мансийского района, оформленное на регистрационной карточке, о рассмотрении обращения в течение рабочего дня, следующего за датой поручения, Отдел вносит в СЭД и направляет посредством СЭД, а также на бумажном носителе с копией обращения должностным лицам, указанным в поручении.

4.8. Направление первичного обращения, адресованного главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, содержащего вопросы, решение которых не входит в их компетенцию, обеспечивается Отделом в течение 7 дней со дня его регистрации, в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 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 главой Ханты-Мансийского района.

Для рассмотрения обращения, содержащего просьбу о личном приеме главой Ханты-Мансийского района, помощник главы Ханты-Мансийского района обеспечивает направление запросов необходимых документов и материалов в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.9. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностным лицом, Отдел вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Раздел 5. Сроки рассмотрения обращения

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

5.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Отделе.

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.

5.3. В срок, установленный [пунктом 5.2](#Par22) 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.

5.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не позднее 3 рабочих дней до окончания срока рассмотрения, установленного [пунктом 5.2](#Par22) 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, направляет главе Ханты-Мансийского района служебную записку о продлении срока его рассмотрения с указанием причины, подтверждающей необходимость продления обращения.

Отдел письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока его рассмотрения.

5.5. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Отдел 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 5.2](#Par22) Порядка.

Раздел 6. Рассмотрение обращений

6.1. 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.

6.2. В случае поступления главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района 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, Отдел обеспечивает их рассмотрение в соответствии с [разделом](#Par0) 4 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 5.2](#Par22), [5.4](#Par27) 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 4.8](#Par11) Порядка направлено по компетенции, Отдел в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает их направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением об этом автора обращения (заявителя).

6.3. В случае поступления главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, заявления гражданина об отсутствии факта направления им обращения Отдел 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, Отдел информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением об отсутствии факта направления обращения.

6.4. В случае если обращение, по которому поступило заявление об отсутствии факта его направления, согласно [пункту 4.8](#Par11) Порядка направлено по компетенции, Отдел 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его заявления.

6.5. В случае поступления главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Отдел 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, Отдел информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

6.6. В случае если обращение, по которому поступило заявление о прекращении его рассмотрения, согласно [пункту 4.8](#Par11) Порядка направлено по компетенции, Отдел 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его заявления.

6.7. 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 10 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.

6.8. Вторичное обращение рассматривает должностное лицо, определенное в соответствии с [разделом](#Par0) 4 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 7. Рассмотрение отдельных обращений

7.1. Поступившее анонимное обращение Отдел регистрирует в журнале регистрации путем присвоения ему порядкового номера и даты регистрации с созданием карточки обращения, а также создания электронной регистрационной карточки 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, Отдел не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения обеспечивает его направление в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Поступившее коллективное обращение Отдел 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.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в [пункте 7.10](#Par78) Порядка.

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

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

7.6. Поступившее необращение Отдел 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, Отдел направляет его должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД, на бумажном носителе, о чем уведомляет его автора в течение 7 дней со дня его регистрации.

7.7. В случае, если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения (заявителю) неоднократно 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, принимает решение в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района.

О данном решении должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения уведомляет автора обращения (заявителя).

7.8. 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, размещается по решению должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет.

7.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее в соответствии с [пунктом 7.8](#Par72) Порядка решение о размещении ответа на обращение на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет, направляет главе Ханты-Мансийского района для согласования текст ответа, подлежащий размещению.

В случае если текст ответа согласован главой Ханты-Мансийского района, Отдел в течение 2 дней со дня согласования размещает его в разделе «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц» интерактивного сервиса «Обращения граждан» единого официального сайта администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет.

В случае если ответ не согласован главой Ханты-Мансийского района, Отдел в течение 1 дня возвращает на доработку должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, текст ответа, подлежащего размещению на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет.

7.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с [пунктами 7.8](#Par72) и [7.9](#Par73) Порядка размещен на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет, в течение 7 дней со дня его регистрации Отдел 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 Отдел обеспечивает получение письменного ответа автором обращения (заявителем).

7.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского района 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 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 администрации Ханты-Мансийского района, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийский район или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, Отдел 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.

7.12. 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, Отдел 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.

7.13. Обращение, в котором обжалуется решение органа администрации Ханты-Мансийского района, Отдел передает в течение дня после регистрации для рассмотрения по существу заместителю главы Ханты-Мансийского района, в ведении которого находится соответствующий орган администрации Ханты-Мансийского района.

7.14. 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, Отдел 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).

7.15. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, Отдел регистрирует и копию в день поступления посредством СЭД с сопроводительным письмом направляет в Департамент общественных, внешних связей и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для перевода поступившего обращения на русский язык.

Раздел 8. Оформление и направление ответа на обращение

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

8.2. 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.

8.3. При рассмотрении контрольного обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование федерального органа государственной власти, органа государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органа местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностного лица, направившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

8.4. 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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органа местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 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).

8.5. 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 Отдел.

8.6. 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.

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

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.

8.7. Отдел предоставляет копию ответа и материалы, относящиеся к нему, главе Ханты-Мансийского района, заместителю главы Ханты-Мансийского района для принятия решения о снятии обращения.

8.8. Регистрация и отправка сопроводительного письма, уведомления автору обращения (заявителю) о переадресации его обращения, подготовленных в соответствии с [пунктом 4.8](#Par11) Порядка, осуществляется согласно [пункту 8.5](#Par99) Порядка.

Раздел 9. Организация и проведение личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Ханты-Мансийского района, а также выездной прием граждан, проводимый в ходе рабочих поездок в сельские поселения Ханты-Мансийского района, осуществляют глава Ханты-Мансийского района, заместители главы Ханты-Мансийского района.

9.2. Размещение информации о месте личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района, об установленных днях и часах приема на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района в сети Интернет обеспечивает Отдел.

Размещение информации о месте личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района, об установленных днях и часах приема на информационных стендах здания администрации Ханты-Мансийского района обеспечивает Отдел.

Организация личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района осуществляется с учетом Инструкции о пропускном и внутриобъектовом режимах в административных зданиях органов местного самоуправления Ханты-Мансийского района, утвержденная главой Ханты-Мансийского района от 11.04.2017.

9.3. Организацию личного приема граждан и выездного приема граждан главой Ханты-Мансийского района обеспечивает помощник главы Ханты-Мансийского района.

В случае если по поручению главы Ханты-Мансийского района осуществляется незапланированный графиком работы выездной прием граждан, его организацию обеспечивает помощник главы Ханты-Мансийского района.

Обеспечение пропускного режима и готовности помещения для проведения личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района осуществляет помощник главы Ханты-Мансийского района.

9.4. Предварительную запись на личный прием граждан главой Ханты-Мансийского района осуществляет помощник главы Ханты-Мансийского района на основании обращения в письменной форме, в форме электронного документа, а также при личном обращении гражданина.

9.5. Глава Ханты-Мансийского района 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 главы Ханты-Мансийского района.

9.6. Должностное лицо, определенное в соответствии с [пунктом 4.2](#Par4) Порядка ответственным за рассмотрение обращения, содержащего просьбу о личном приеме главой Ханты-Мансийского района, обеспечивает:

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

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

9.6.3. Представление помощнику главы Ханты-Мансийского района в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня поступления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, информационной справки о результатах его рассмотрения, содержащей краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) по существу поставленного в обращении вопроса, варианты его решения, копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие (подтверждающие) рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

При установлении оснований, по которым гражданину отказывается в записи на личный прием главой Ханты-Мансийского района, в информационную справку включается правовое обоснование такого решения.

9.7. Гражданам отказывается в записи на личный прием главой Ханты-Мансийского района по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции главы Ханты-Мансийского района, администрации Ханты-Мансийского района;

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

если ранее на личном приеме граждан главой Ханты-Мансийского района, 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.

9.7.1. В случае принятия решения об отказе гражданину в записи на личный прием главой Ханты-Мансийского района 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 главы Ханты-Мансийского района, администрации Ханты-Мансийского района.

9.8. По результатам анализа, в соответствии с [подпунктом 9.6.3 пункта 9.6](#Par126) Порядка документов помощник главы Ханты-Мансийского района подготавливает заключение о наличии оснований для организации личного приема главой Ханты-Мансийского района.

9.8.1. В случае если представленная помощнику главы Ханты-Мансийского района справка не соответствует требованиям, установленным [подпунктом 9.6.3 пункта 9.6](#Par126) Порядка, факты, указанные в справке, не подтверждены прилагаемыми документами, помощник главы Ханты-Мансийского района возвращает на доработку должностному лицу.

9.9. При подготовке личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района помощник главы Ханты-Мансийского района формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина.

Комплект документов содержит:

1) карточку личного приема (приложение 4 к Порядку);

2) информационную справку с краткой информацией о заявителе (персональные сведения о гражданине и членах его семьи), о результатах рассмотрения обращения гражданина, представленные в соответствии с [подпунктом 9.6.3 пункта 9.6](#Par126) Порядка, и вариантах решения поставленного в обращении вопроса;

3) копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

9.10. К участию в личном приеме граждан главой Ханты-Мансийского района могут приглашаться заместители главы Ханты-Мансийского района, руководители органов администрации Ханты-Мансийского района, учреждений Ханты-Мансийского района, главы сельских поселений Ханты-Мансийского района, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Помощник главы Ханты-Мансийского района направляет участникам программу личного приема главой Ханты-Мансийского района и список граждан.

9.11. Помощник главы Ханты-Мансийского района посредством телефонной связи осуществляет согласование с гражданином даты личного приема главой Ханты-Мансийского района.

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 видео-конференц-связи.

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 аудиозаписи.

Решение о проведении гражданином аудиозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан.

9.12. 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.

9.13. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема обращения осуществляет Отдел в соответствии с разделом 3 Порядка, рассмотрение осуществляется должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения, в соответствии с [разделом](#Par33) 6 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).

9.14. Глава Ханты-Мансийского района 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.

Отдел заносит поручение главы Ханты-Мансийского района в СЭД по результатам проведения личного приема граждан либо выездного личного приема граждан, ставит его на контроль и направляет копию карточки личного приема должностному лицу, указанному в поручении.

Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, обязано обеспечить подготовку проекта письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня проведения личного приема граждан в соответствии с пунктами 8.1, 8.2 Порядка.

Раздел 10. Анализ обращений

10.1. Анализ обращений, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, осуществляется в целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан.

10.2. Анализ обращений, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

10.3. Отдел в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)» формирует сводные реестры и итоговые таблицы до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

10.4. Отдел, органы администрации Ханты-Мансийского района, администрации сельских поселений, представительные органы муниципального образования, иные органы муниципального образования, муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, ежемесячно до 5 числа предоставляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.

10.5. Отдел представляет ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отчет о внесении информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, администрации сельских поселений, представительные органы муниципальных образований, иные органы муниципального образования, муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.

10.6. Отдел ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и размещает на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района информационно-статистические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района.

Раздел 11. Организация контроля рассмотрения обращений,

исполнения поручений по рассмотрению обращений

11.1. Целью контроля является обеспечение своевременного и надлежащего рассмотрения обращений, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, исполнения поручений, данных главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района, а также по итогам личного приема граждан.

11.2. Контролю подлежат:

обращения, поступившие главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района;

поручения, данные главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района, в том числе по итогам личного приема граждан главой Ханты-Мансийского района, заместителями главы Ханты-Мансийского района.

11.3. Контроль рассмотрения обращений, поступивших главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, осуществляет Отдел.

Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений, поступающих непосредственно в органы администрации Ханты-Мансийского района, обеспечивают их руководители.

11.4. Контроль исполнения поручений главы Ханты-Мансийского района по рассмотрению обращений, по итогам личного приема граждан, данных по рассмотрению обращений (далее – поручения главы Ханты-Мансийского района), осуществляет Отдел.

11.5. Решение о снятии с контроля обращения принимает глава Ханты-Мансийского района на основе объективности и всесторонности рассмотрения обращения, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в нем вопросам ответа (копии ответа) и прилагаемых к нему документов (материалов).

11.6. 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.

11.7. 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), глава Ханты-Мансийского района принимает решение об оставлении обращения на контроле.

11.8. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, поступившем главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, на основе ответа автору обращения (заявителю) Отдел 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».

11.9. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («поддержано», «не поддержано», «разъяснено») заявителем может быть отмечена удовлетворенность:

«удовлетворен полностью»;

 «не удовлетворен».

11.10. Оценка автором обращения (заявителем) результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, и принятых по нему мер определяется:

по сведениям поступившей формы оценки результатов рассмотрения обращений (далее – Фома оценки), указанной в приложении 5 к Порядку;

через Интернет-приемную официального сайта администрации Ханты-Мансийского района;

сообщением по телефону, указанному в Форме оценки;

путем уточнения у автора обращения (заявителя) мнения о результатах рассмотрения в устной форме.

При получении от автора обращения (заявителя) оценки о результатах рассмотрения обращения в устной форме либо по телефону сотрудник Отдела фиксирует информацию в справке согласно приложению 6 к Порядку.

11.11. Информация о результатах оценки автором обращения (заявителем) рассмотренных вопросов и принятых по ним мерах вносится в карточку обращения и журнал регистрации.

11.12. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращения, поступившего главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, Отдел заносит в СЭД, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

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

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.

11.14. 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 главе Ханты-Мансийского района информацию о ходе исполнения поручения, причинах неисполнения в установленный срок и мерах ответственности, предлагаемых или принятых в отношении виновных должностных лиц.

11.15. Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения главы Ханты-Мансийского района (лица, его замещающего) Отдел заносит в контрольную карточку в СЭД.

11.16. Отдел еженедельно в первый рабочий день текущей недели направляет:

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, перечень поручений по рассмотрению обращений граждан, срок исполнения которых нарушен или истекает в течение 10 последующих дней.

11.17. Отдел ежемесячно не позднее 25 числа месяца представляет для сведения главе Ханты-Мансийского района информацию об исполнительской дисциплине по рассмотрению в органах администрации Ханты-Мансийского района обращений, поступивших главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района.

11.18. По результатам анализа исполнительской дисциплины, а также в случаях нарушения срока рассмотрения (направления по компетенции) обращений, запросов документов и материалов по обращениям, поступивших главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, нарушения срока исполнения поручений главы Ханты-Мансийского района Отдел представляет главе Ханты-Мансийского района предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений, запросов документов и материалов по обращениям, исполнения поручений главы Ханты-Мансийского района.

11.19. Отдел осуществляет контрольные мероприятия в органах администрации Ханты-Мансийского района по практике применения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан, в соответствии с планом, утвержденным распоряжением администрации Ханты-Мансийского района.

11.20. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утвержденным распоряжением администрации Ханты-Мансийского района.

Основаниями для включения и органов администрации Ханты-Мансийского района в план контрольных мероприятий являются:

повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности граждан по обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения органов администрации Ханты-Мансийского района;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества жалоб на действия (бездействие) должностных лиц органов администрации Ханты-Мансийского района;

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 органов администрации Ханты-Мансийского района;

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 органе администрации Ханты-Мансийского района и необходимых для рассмотрения обращения;

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 № 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.

Раздел 12. 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 1

к Порядку

Контактная информация для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, получения информации справочного характера

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес | ул. Гагарина, д. 214, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, 628002 |
| График работы администрации Ханты-Мансийского района | ежедневно, кроме субботы и воскресенья, нерабочих праздничных дней:с 9 ч 00 мин до 17 ч 00 мин (в понедельник – до 18 ч 00 мин) с перерывом на обед с 13 ч 00 мин до 14 ч 00 мин  |
| Справочные телефоны:1. По вопросам письменных обращений. 2. По вопросам личного приема  | отдел организационной и контрольной работы администрации Ханты-Мансийского района (3 этаж, кабинет 306), тел. 8 (3467) 35-28-73, 35-28-30; помощник главы Ханты-Мансийского района (3 этаж, кабинет 316), тел. 8 (3467) 35-28-08 |
| Адрес электронного сервиса «Обращения граждан» | http://hmrn.ru/feedback/ |
| Электронный сервис размещен на главной странице единого официального сайта администрации Ханты-Мансийского района | http://hmrn.ru |

Примечание:

информация о работе с обращениями граждан публикуется регулярно (а также по мере необходимости) на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района (www.hmrn.ru).

Приложение 2

к Порядку

**Журнал регистрации письменных обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата****обраще-ния** | **Фамилия, имя, отчество****и адрес заявителя** | **Льготная****катего-рия** | **Краткое содержание****обращения** | **Через****какую****организа-цию****поступило** | **Кому отписано** | **Результат****рассмотре-ния** | **Дата****ответа** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Порядку

Примерная форма

Ф.И.О. заявителя

(в дательном падеже)

адрес заявителя

Уведомление о регистрации обращения

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение зарегистрировано в администрации Ханты-Мансийского района (дата) за № в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, утвержденным распоряжение администрации Ханты-Мансийского района от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_.

Должность Подпись Расшифровка

Приложение 4

к Порядку

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.**

**Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Место проведения:\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ф.И.О.** **гражданина:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Адрес** **гражданина:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Тел.:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **E-mail:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Льготная категория:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Социальная группа:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Тематика вопроса:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание обращения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ход выполнения:**

**Резолюция**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обратная сторона

Принято письменное обращение. Регистрационный № \_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель | Подпись получателя | Дата передачи |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись гражданина)

**Результат рассмотрения**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**С контроля снял**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 5

к Порядку

Форма оценки результатов рассмотрения обращения

Уважаемый заявитель!

Просим Вас ознакомиться с ответом (от «\_\_\_» \_\_\_\_20\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_) на Ваше обращение и выразить свое мнение об удовлетворительности результатами рассмотрения обращения, отметив соответствующий вариант:

|  |
| --- |
|  |

удовлетворен полностью;

|  |
| --- |
|  |

 не удовлетворен.

 Информацию о Вашей оценке результатов рассмотрения обращения Вы можете довести в администрацию Ханты-Мансийского района следующим образом:

1. позвонив по тел. 8 (3467) 35-28-73;
2. направив в письменном виде:

почтовым отправлением по адресу: ул. Гагарина, д. 214, г. Ханты-Мансийск, ХМАО – Югра, 628002;

уполномоченным представителем, курьером, нарочным и т.п.;

электронным сообщением на адрес электронной почты: office@hmrn.ru либо через раздел «Отправить обращение» Интернет-приемной официального сайта администрации Ханты-Мансийского района, пройдя по ссылке: <http://hmrn.ru/feedback/new1.php>.

Приложение 6

к Порядку

Справка

 о поступившем мнении по результатам рассмотрения обращения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.) (рег. № обращения)

Информация получена в \_\_ч \_\_\_мин «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года

|  |
| --- |
|  |

 по телефону;

|  |
| --- |
|  |

 при личном присутствии.

При разговоре вышеуказанный(ая) гражданин(ка) выразил(а) свое мнение о результатах рассмотрения его (ее) обращения, отметив вариант:

|  |
| --- |
|  |

удовлетворен полностью;

|  |
| --- |
|  |

 не удовлетворен.

Должность подпись ФИО