

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 02.10.2019 № 241

*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, первому

заместителю главы 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», 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, к первому заместителю главы 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, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, согласно

приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Ханты-Мансийского района:

от 13.02.2018 № 66 «О

Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района»;

от 21.05.2018 № 164 «О внесении изменений в постановление администрации Ханты-Мансийского района от 13.02.2018 № 66 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района»;

от 25.04.2019 № 118

 «О внесении изменений в постановление администрации Ханты-Мансийского района от 13.02.2018 № 66 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района».

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования (обнародования).

4. Настоящее постановление опубликовать в газете «Наш район» и разместить на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Ханты-Мансийского района К.Р.Минулин

Приложение

к постановлению администрации

Ханты-Мансийского района

от 02.10.2019 № 241

 Порядок рассмотрения обращений граждан,

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

 Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района (далее – Порядок), определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих главе района, в администрацию Ханты-Мансийского района (далее – администрация района), первому заместителю главы района, заместителям главы района, а также осуществлению контроля за рассмотрением обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы 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 международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

1.4. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно в органы администрации района, рассматривается органами администрации района в соответствии с настоящим Порядком.

1.5. В Порядке используются основные термины, предусмотренные

статьей 4 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»).

1.6. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо – глава района; первый заместитель главы района; заместитель главы района; заместитель главы района, директор департамента строительства, архитектуры и ЖКХ; заместитель главы района, директор департамента имущественных и земельных отношений; заместитель главы района по финансам, председатель комитета по финансам; заместитель главы района по социальным вопросам, председатель комитета по образованию; руководитель органа администрации района;

2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, – глава района; первый заместитель главы района; заместитель главы района; заместитель главы района, директор департамента строительства, архитектуры и ЖКХ; заместитель главы района, директор департамента имущественных и земельных отношений; заместитель главы района по финансам, председатель комитета по финансам; заместитель главы района по социальным вопросам, председатель комитета по образованию; руководитель органа администрации района по поручению главы района, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

3) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, – первый заместитель главы района; заместитель главы района; заместитель главы района, директор департамента строительства, архитектуры и ЖКХ; заместитель главы района, директор департамента имущественных и земельных отношений; заместитель главы района по финансам, председатель комитета по финансам; заместитель главы района по социальным вопросам, председатель комитета по образованию; руководитель органа администрации района, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

4) автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме в администрацию района или к должностному лицу;

5) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации района или должностным лицом;

7) аналогичное обращение – второе (и последующее) обращение от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в администрацию района или должностному лицу;

8) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в администрации района или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

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

10) некорректное по изложению обращение – обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационной системе администрации района, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

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

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

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

14) анонимное обращение – обращение в:

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

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

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

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

16) электронный образ – электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

 Раздел 2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение к главе района, в администрацию района, первому заместителю главы района, заместителям главы района может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через Интернет-приемную «Написать обращение» официального сайта администрации Ханты-Мансийского района. Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему Порядку и подлежит размещению на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

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

2.2. Регистрацию письменных и устных обращений к главе района, в администрацию района, к первому заместителю главы района, заместителям главы района осуществляет отдел организационной и контрольной работы администрации района (далее – Отдел) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Регистрацию письменного обращения к главе района, в администрацию района, к первому заместителю главы района, заместителям главы района, поступившего через официальный сайт администрации района, осуществляет Отдел.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч 00 мин, регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем.

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

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

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

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

2.6. Отдел не позднее 3-х рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о его регистрации по форме согласно

приложению 2 к настоящему Порядку.

2.7. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – журнал регистрации) по форме согласно

приложению 3 к настоящему Порядку путем присвоения ему порядкового номера с созданием карточки обращения. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп проставляется в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Сотрудник Отдела при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на предмет повторности, при необходимости, сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

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

2.8. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или 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.

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

2.9. Отдел принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, депутатами Государственной Думы, Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, либо содержащим просьбу или запрос представить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в поручении о предоставлении информации указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в карточке обращения проставляется срок, указанный в поручении.

2.10. Поступившее аналогичное или повторное обращение приобщается к предыдущему обращению.

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

2.12. Поступившее анонимное обращение Отдел регистрирует с обязательным проставлением отметки «анонимное», ответ по существу не дается.

Раздел 3. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее главе района, в администрацию района, не позднее следующего рабочего дня после регистрации вместе с карточкой обращения передается главе района, в его отсутствие – должностному лицу, исполняющему обязанности главы района, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа (ответа) заявителю.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, определяется с учетом возложенных на него полномочий и находящихся в его ведении органов администрации Ханты-Мансийского района, муниципальных учреждений, предприятий Ханты-Мансийского района.

3.2. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому главой района поручено его рассмотрение, направлено не по компетенции, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения главе района при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

3.3. Первый заместитель, заместитель главы района, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему руководителю органа администрации района подготовку проекта ответа на обращение.

3.4. Обращение, поступившее первому заместителю, заместителям главы района, не позднее следующего рабочего дня после регистрации вместе с карточкой обращения Отдел передает указанному в обращении первому заместителю, заместителям главы района для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

3.5. Поручение главы района, первого заместителя, заместителей главы района о рассмотрении обращения Отдел в течение 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, вносит в журнал регистрации и передает копии карточки обращения с указанием даты передачи, срока исполнения и обращения должностным лицам, указанным в поручении.

В случае, если поручением не определено должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа (ответа), должностное лицо, которому адресовано поручение, обязано обеспечить подготовку и направление письменного ответа автору обращения (заявителю) по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законодательством Российской Федерации срок (за исключением случаев, когда ответ на обращение в соответствии с законодательством Российской Федерации не дается).

3.6. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий федеральный орган государственной власти, исполнительный орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма к обращению, вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, исполнительном органе государственной власти автономного округа, органе местного самоуправления или должностным лицом, Отдел вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

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

3.7. 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 и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.6, 5.7 Порядка.

3.8. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Порядка, Отдел обеспечивает письменное информирование органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.9. Своевременное рассмотрение обращения несколькими органами администрации района или должностными лицами, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), а также информирование органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.10. Обращение, поступившее главе района, в администрацию района, в котором обжалуется решение органа администрации района, Отдел передает в течение 1 рабочего дня после регистрации для рассмотрения по существу первому заместителю, заместителю главы района, в ведении которого находится соответствующий орган администрации района.

3.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы местного самоуправления, органы администрации района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

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

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган местного самоуправления, орган администрации района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования, за исключением случая, указанного в подпункте 5.14 Порядка.

 Раздел 4. Рассмотрение обращения

4.1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями

Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка.

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

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

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

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

4.4. В случаях, предусмотренных

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

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

4.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, готовит не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе района, первому заместителю главы района, заместителям главы района, по поручению которого рассматривается обращение.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Отдел вносит в журнал регистрации на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращение.

На карточку обращения Отделом ставится штамп «Контроль – срок\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и она передается должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для исполнения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения согласовать с ней продление срока.

4.7. Отдел не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.8. Глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которой ему неоднократно (2 и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись только в администрацию района или одному и тому же должностному лицу.

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

4.11. Вновь поступившее обращение, содержащее вопрос, по которому переписка с автором обращения (заявителя) прекращена, Отдел регистрирует в соответствии с Порядком.

Должностное лицо, ранее принявшее решение о прекращении переписки, при отсутствии в обращении новых доводов и обстоятельств в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляет автора обращения (заявителя) об оставлении обращения без ответа в части вопроса, по которому переписка прекращена.

Рассмотрение иных вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

 Раздел 5. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района либо должностное лицо в соответствии с поручением.

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

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

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

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

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

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

5.8. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главой района, первым заместителем главы района, заместителями главы района, и отправку ответа на обращение осуществляет Отдел.

5.9. Отдел направляет карточку обращения, обращение, а также копию ответа и материалы, относящиеся к нему, главе района, первому заместителю главы района, заместителям главы района для принятия решения о снятии обращений с контроля.

5.10. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих главе района, первому заместителю главы района, заместителям главы района, на основе ответов авторам обращений (заявителям) Отдел принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», – принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса;

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

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

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

В случае если на момент принятия решения «поддержано» действия до полного фактического разрешения вопроса, поставленного в обращении, не выполнены, Отдел ставит обращение на дополнительный контроль и направляет копию карточки со штампом «Дополнительный контроль» должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для обеспечения контроля до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя).

Отдел предоставляет главе района, первому заместителю главы района, заместителям главы района обращение для снятия с дополнительного контроля на основании направленного в адрес автора обращения (заявителя) письма о фактической реализации его предложения либо фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и представленной информации, подтверждающей удовлетворенность автора обращения (заявителя) результатами рассмотрения его обращения и принятыми по ним мерами.

5.11. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих главе района, в администрацию района, первому заместителю главы района, заместителям главы района, Отдел заносит в журнал регистрации, а также в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

5.12. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

5.13. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее в соответствии с пунктом 5.12 Порядка решение о размещении ответа на обращение на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района, направляет главе района для согласования с сопроводительным письмом текст ответа, подлежащий размещению.

В случае если решение о размещении ответа на обращение согласовано главой района, Отдел в течение 2 дней со дня согласования размещает полученный текст ответа в разделе «Ответы на обращения граждан, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района и направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, электронный адрес страницы сайта, на которой размещен текст ответа.

В случае если решение о размещении ответа на обращение не согласовано главой района, Отдел в течение 1 дня возвращает должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, текст ответа, подлежащего размещению на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

5.14. В случае поступления главе района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы района, заместителям главы района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с подпунктами 5.12, 5.13 Порядка размещен на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района, автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации Отдел сообщает электронный адрес страницы официального сайта администрации Ханты-Мансийского района, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Рассмотрение иных вопросов, поставленных в таком обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

Раздел 6. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения

их обращений

6.1. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («поддержано», «не поддержано», «разъяснено») заявителем:

1) может быть дана одна из следующих оценок:

«поддержано», «разъяснено» – согласен с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

«не поддержано» – не согласен с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

2) отмечена удовлетворенность:

«полностью»;

«частично»;

«не удовлетворен».

6.2. 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 4 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 5 к настоящему Порядку.

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

 Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляет глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации района, который доводится до сведения населения через средства массовой информации, информационную витрину, помещенную в холле первого этажа административного здания, официальный сайт администрации Ханты-Мансийского района.

7.2. Личный прием граждан в органах администрации района осуществляется их руководителями в соответствии с утвержденными графиками.

7.3. Информация о месте личного приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района, в помещениях, занимаемых органами администрации района, и иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения, доступных для обозрения граждан. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

7.4. Организацию личного приема главой района обеспечивает помощник главы района.

7.5. Предварительную запись на личный прием главой района осуществляет помощник главы района на основании письменного или личного обращения гражданина.

7.6. Личный прием включает в себя:

запись на личный прием с уведомлением гражданина о дате и времени приема по телефону, путем смс-сообщения или по адресу электронной почты (по его выбору);

прием граждан в порядке «живой очереди»;

оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений и содержащихся в обращении гражданина (приложение 6 к настоящему Порядку), подготовку предложений по решению каждого вопроса, обозначенного в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе;

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в Отдел в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с разделом 2 Порядка.

контроль за рассмотрением устного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

7.7. В записи на личный прием главой района гражданам отказывается по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции главы района, заместителей главы района;

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

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

В случае отказа в личном приеме главой района помощник главы района направляет гражданину разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. К участию в личном приеме граждан главой района могут привлекаться заместители главы района, руководители органов администрации района, главы сельских поселений района, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.

7.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

7.11. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема письменного обращения Отдел осуществляет в соответствии с разделом 2 Порядка, рассмотрение – в соответствии с разделом 4 Порядка.

7.12. Глава 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 поставленного в обращение вопроса, а Отдел снимает копию карточки личного приема с поручением и направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, и ставит его на контроль.

7.13. Поручение, данное по итогам личного приема граждан главой района, первым заместителем главы района, заместителями главы района, подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

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

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

7.15. Принятое решение об исполнении или продлении поручения, данного по итогам личного приема, глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района фиксируют в карточке личного прима.

 Раздел 8. Выездной прием по личным вопросам граждан

8.1. Подготовка, организация и проведение выездного приема по личным вопросам граждан в населенных пунктах Ханты-Мансийского района осуществляется первым заместителем главы района, заместителями главы района, руководителями органов администрации района (далее – должностными лицами).

8.2. Выездной прием является одной из форм приема устных обращений граждан, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством.

8.3. На выездном приеме граждан должностные лица рассматривают как личные, так и коллективные обращения.

8.4. График проведения выездных приемов по личным вопросам граждан (далее – график) должностными лицами администрации района в населенных пунктах Ханты-Мансийского района составляется Отделом на полугодие при согласовании с заместителями главы района и утверждается распоряжением администрации района.

8.5. Организация и проведение выездного приема по личным вопросам граждан, его документальное обеспечение.

8.5.1. Должностное лицо не позднее чем за неделю до выездного приема извещает главу сельского поселения о дате и времени выездного приема граждан.

8.5.2. Должностное лицо согласовывает с главой сельского поселения следующие вопросы:

место и время проведения выездного приема;

оповещение жителей населенного пункта о выездном приеме граждан;

предварительная запись на прием.

8.5.3. Предварительная запись на прием производится специалистом администрации сельского поселения, ответственным за работу с обращениями граждан (по согласованию).

8.5.4. Перед началом приема список граждан (по предварительной записи) размещается на доске объявлений в здании, где проводится прием.

Граждане, желающие обратиться к должностному лицу во время проведения приема (без предварительной записи), по согласованию с должностным лицом, ведущим прием, принимаются в порядке «живой очереди» после приема предварительно записавшихся граждан.

8.5.5. Пришедший на прием гражданин должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность. Это может быть любой документ, содержащий данные о гражданине и его фотографию.

8.5.6. Если запланированный выездной прием должностного лица не может быть проведен в оговоренный срок, то необходимо сообщить главе сельского поселения об изменении даты выездного приема не менее, чем за 3 дня до утвержденной даты приема, для оповещения жителей населенного пункта.

8.6. Делопроизводство по обращениям, поступившим на выездном приеме по личным вопросам граждан.

8.6.1. На каждого обратившегося на выездном приеме по личным вопросам должностное лицо заводит карточку личного приема по форме согласно

приложению 6 к настоящему Порядку.

8.6.2. Ведение делопроизводства по выездному приему по личным вопросам граждан осуществляется в том же порядке, что и при проведении личного приема граждан.

Раздел 9. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, поступающих главе района, в администрацию района, первому заместителю главы района, заместителям главы района, осуществляет Отдел.

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

9.3. Отдел осуществляет контрольные мероприятия в органах администрации района по реализации

федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» посредством изучения и анализа практики их применения в органах администрации района», Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

9.4. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утверждаемым ежегодно главой района.

Основаниями для включения органов администрации района в план контрольных мероприятий, в числе прочих, могут являться:

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

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

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

наличие сведений о непредставлении 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 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»);

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

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

9.5. План проведения контрольных мероприятий в органах администрации района после его утверждения направляется в течение 10 дней заместителям главы района. Отдел уведомляет руководителя органа администрации района о дате проведения контрольного мероприятия не позднее чем за 10 дней до начала проведения проверки.

9.6. При проведении контрольных мероприятий изучается:

нормативное регулирование работы с обращениями граждан;

организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;

организация рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков рассмотрения;

обеспечение права граждан на получение информации о деятельности органа администрации района;

представление информации в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям;

организация и ведение личного приема граждан.

9.7. По результатам контрольных мероприятий Отдел составляет справку, содержащую выводы и предложения. Направляет справку для ознакомления главе района, заместителю главы района, в ведении которого находится соответствующий орган администрации района, и руководителю органа администрации района, в котором проводилась проверка.

9.8. Отдел организационной и контрольной работы:

еженедельно на аппаратных совещаниях при главе района информирует о нерассмотренных обращениях граждан (срок рассмотрения которых нарушен и срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней);

еженедельно направляет напоминания (об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней), в случае необходимости – уведомления (об обращениях, срок рассмотрения которых нарушен) должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений;

ежемесячно представляет главе района сведения об исполнительской дисциплине должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

9.9. По результатам анализа исполнительской дисциплины Отдел может вносить главе района предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

 Раздел 10. Анализ обращений

10.1. Анализ обращений, поступающих главе района, в администрацию района, первому заместителю главы района, заместителям главы 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.

10.2. 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, обобщает поступившую информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер и представляет ее в виде доклада Руководителю Аппарата Губернатора – заместителю Губернатора автономного округа до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

10.3. Отдел, органы администрации 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.

10.4. 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 района, в администрацию 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.

10.5. 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 района, в администрацию района, первому заместителю глав района, заместителям главы района.

 Раздел 11. Ответственность

Лица, виновные в нарушении

Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку

Информация для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес | ул. Гагарина, д. 214, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, 628002 |
| График работы администрации района | ежедневно, кроме субботы и воскресенья, нерабочих праздничных дней:с 09 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 3. Для приема обращений граждан факсимильной связью | отдел организационной и контрольной работы администрации района (3 этаж, кабинеты 303, 306): 8 (3467) 35-28-32, 35-28-30помощник главы района (3 этаж, кабинет 316): 8 (3467) 35-28-08тел./факс 8 (3467) 35-28-32, 35-28-29 |
| Адрес электронной почты для обращений | office@hmrn.ru |
| 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

Примерная форма

Ф.И.О. заявителя

(в дательном падеже)

адрес заявителя

Уведомление о регистрации обращения

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

Ваше обращение зарегистрировано (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, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы Ханты-Мансийского района, утвержденным постановлением администрации Ханты-Мансийского района от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_.

Должность Подпись Расшифровка

Приложение 3

к Порядку

Журнал регистрации письменных обращений граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Датаобращения | Фамилия, имя, отчествои адрес заявителя | Льготнаякатегория | Краткое содержаниеобращения | Черезкакуюорганизациюпоступило | Кому отписано | Результатрассмотрения | Датаответа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 4

к Порядку

Форма оценки результатов рассмотрения обращения

Уважаемый заявитель!

Просим Вас ознакомиться с ответом (от «\_\_\_» \_\_\_\_20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_) на Ваше обращение и выразить свое мнение, отметив соответствующий вариант:

1) о результатах рассмотрения обращения:

|  |
| --- |
|  |

поддержано;

|  |
| --- |
|  |

 не поддержано;

|  |
| --- |
|  |

 разъяснено;

2) об удовлетворенности результатами рассмотрения обращения:

|  |
| --- |
|  |

полностью;

|  |
| --- |
|  |

 частично;

|  |
| --- |
|  |

 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) 35-28-32;
2. направив в письменном виде:

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

факсимильной связью по тел. 8(3467) 35-28-32;

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 5

к Порядку

Справка

 о поступившем мнении по результатам рассмотрения обращения

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

 (Ф.И.О.) (рег. № обращения)

Информация получена в \_\_ч \_\_\_мин «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |
| --- |
|  |

 по телефону;

|  |
| --- |
|  |

 при личном присутствии.

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

|  |
| --- |
|  |

поддержано;

|  |
| --- |
|  |

 в том числе меры приняты;

|  |
| --- |
|  |

 не поддержано;

|  |
| --- |
|  |

 разъяснено.

Должность подпись ФИО

Приложение 6

к Порядку

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №\_\_\_\_**

**от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 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. Направлено в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Регистрационный №\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Подпись получателя | Датапередачи | Срокисполнения | Дополнительный контроль |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется

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

(подпись должностного лица, проводившего прием)

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

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

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