



ПРИКАЗ

«23» 10 2024 года

№ 274/ 01-02

Ханты-Мансийск

**О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Музей Природы и Человека»**

На основании Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 августа 2012 года № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека», **приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Порядок), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» (далее – Музей) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Сотрудникам Музея обеспечить реализацию требований Порядка.

3. Отделу правовой, организационной и кадровой работы обеспечивать:

3.1. Прием, регистрацию письменных обращений граждан, поступивших в Музей, в том числе, полученных с сервиса обращений граждан в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО».

3.2. Упреждающий контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в Музей.

3.3. Предоставление директору Музея еженедельной информации (по пятницам) о состоянии исполнительской дисциплины, фактах несвоевременной подготовки ответов на обращения граждан.

3.4. Проведение служебных проверок по факту нарушения сроков рассмотрения обращений граждан и ненадлежащей их подготовки сотрудниками Музея на основании служебной записки, при наличии оснований привлекать к дисциплинарной ответственности виновных сотрудников Музея.

4. Кириченко Е.А., научному сотруднику информационно-аналитической службы, разместить Порядок на официальном сайте Музея в сети Интернет.

5. Признать приказ бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» от 15 августа 2019 года №128/01-02 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» утратившим силу.

6. Пермитиной Д.В., помощнику директора 1 категории, довести настоящий приказ до сведения исполнителей.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

Е.Ю. Фугаева

Приложение  
к приказу БУ «Музей Природы и Человека»  
от 23.10.2024 № 274/01-02

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе  
юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-  
Мансийского автономного округа – Югры  
«Музей Природы и Человека»**

(далее – Порядок)

Раздел 1. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» (далее – Учреждение) по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, 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. В настоящем Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее – постановление Губернатора автономного округа № 130).

1.5. Для целей Порядка используются следующие понятия:

1.5.1. органы государственной власти автономного округа, Правительство автономного округа, Аппарат Губернатора автономного округа, Представительство автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти автономного округа;

1.5.2. должностное лицо Учреждения - директор Учреждения;

1.5.3. должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения – директор Учреждения, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

1.5.4. должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, специалист структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

1.5.6. коллективное обращение - совместное обращение двух или 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 № 59-ФЗ;

1.5.7. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не засматривавшемуся в Учреждении или должностным лицом;

1.5.8. аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в Учреждение или должностному лицу;

1.5.9. повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Учреждении 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;

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

1.5.11. некорректное по изложению обращение - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо

в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах Учреждения, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

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

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

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

1.5.15. 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;

1.5.16. «необращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

1.5.17. 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;

1.5.18. электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе;

1.5.19. уполномоченное должностное лицо - заместители директора, уполномоченные приказом директора Учреждения, на определение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, а также подписание сопроводительного письма к обращению, направляемому в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения.

## Раздел 2. Прием, регистрация и учет письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа, на официальный адрес электронной почты Учреждения (ул. Мира, д. 11, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), индекс 628012, [mnm@umuseum.ru](mailto:mnm@umuseum.ru)).

2.2. Регистрация письменного обращения в Учреждении осуществляется отделом правовой, организационной и кадровой работы (далее – Отдел) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

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

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа, одновременно заполняется рубрикатор и вводится аннотация обращения. Регистрационный номер и дата регистрации ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного номера даты регистрации занято текстом, номер и дата ставятся в ином месте,

обеспечивающим их прочтение.

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, специалист отдела вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же 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. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалист Отдела снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично заявителю или отправляет их заказным письмом 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.

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

2.8. Специалист Отдела при регистрации обращения проверяет правильность доставки документов, наличия документов и приложения к ним, возможность их прочтения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

Конверты уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения документа.

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

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

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Учреждение направляет автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

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

2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо и т. д., направленное для сведения, подлежит регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу Учреждения в соответствии с настоящим Порядком. При этом ответ заявителю не дается.

2.14. Поступившее «необращение» специалист Отдела регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

2.15. Поступившее анонимное обращение специалист Отдела регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭРК, ответ по существу не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

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

2.17. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, специалистом Отдела принимается на

особый контроль. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

### Раздел 3. Направление обращения заявителя для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации (за исключением обращений, обозначенных в пункте 2.18 Порядка) направляется должностному лицу Учреждения, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа заявителю.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа автору обращения (заявителю), определяется с учетом возложенных на него полномочий в установленной сфере деятельности.

3.2. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому должностным лицом Учреждения поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается должностному лицу Учреждения с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение должностного лица Учреждения о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится Отделом в СЭД, направляется посредством указанной системы должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа автору обращения (заявителю).

3.4. В случае поступления повторного обращения в Учреждение, в котором обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения предыдущего обращения, должностное лицо, назначенное ответственным за подготовку проекта ответа по данному обращению, разъясняет порядок его обжалования.

3.5. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, должностным лицом, назначенным ответственным за подготовку проекта ответа по данному обращению, в течение 7 дней со дня регистрации, подготавливается проект письма о направлении обращения в соответствующий орган исполнительной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, которое подписывается должностным лицом Учреждения с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма к обращению, вопросах, подлежащих рассмотрению

в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностным лицом, специалист Отдела вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами государственной власти или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение), рассматривает должностное лицо, назначенное ответственным за подготовку ответа по данному обращению в Учреждении по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.6. В случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами, подготовку проекта ответа на обращение, а также информирование должностного лица Учреждения, направившего на рассмотрение обращение, осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа.

3.7. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

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

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных

в обращении вопросов, оно возвращается заявителю Учреждением с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Учреждением возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования.

#### Раздел 4. Рассмотрение обращений

4.1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение заявителя 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 настоящего Порядка, входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа. 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 № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. Информация о продлении должностным лицом Учреждения срока рассмотрения обращения вносится Отделом в СЭД.

4.7. Должностное лицо Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

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

4.9. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, принявшее решение о прекращении переписки

по поставленному в обращении вопросу, уведомляет об этом автора обращения (заявителя), направившего обращение.

4.10. Вновь поступившее обращение, содержащее вопрос, по которому переписка с автором обращения (заявителем) прекращена, специалист Отдела регистрирует в соответствии с Порядком.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, 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.

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

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

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.5 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, специалист Отдела в течение 3 рабочих дней со дня признания первичного обращения анонимным направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление об отсутствии факта подачи обращения.

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

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

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.5 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, специалист Отдела в течение

3 рабочих дней после определения лица, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, как автора первичного обращения (заявителя) направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

## Раздел 5. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, в том числе электронной цифровой подписью в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъяснить права 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. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным письмом с сохранением подтверждающих документов об отправке и вручении документов.

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

5.6. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного директором Учреждения, и его отправку осуществляет Отдел.

5.7. После завершения рассмотрения обращения специалист Отдела на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращения, правовой обоснованности принятых решений

по содержащимся в них вопросам принимает решение о снятии обращения с контроля, вносит информацию об его рассмотрении в СЭД.

5.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, на основе ответов заявителям Учреждение принимает одно из следующих решений:

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

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

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

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

5.9. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, Отдел заносит в СЭД и раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

## Раздел 6. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

6.1. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в СЭД в следующей последовательности:

регистрационная карточка;

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии);

копии уведомлений заявителю;

копия ответа заявителю с датой и номером регистрации.

6.2. Формирование дела осуществляется Отделом Учреждения.

6.3. Дела располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

## Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется должностным лицом Учреждения, заместителем должностного лица Учреждения, в соответствии с графиком, утвержденным приказом Учреждения.

7.2. К участию в личном приеме должностным лицом Учреждения, заместителем должностного лица Учреждения могут привлекаться иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

7.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема, размещается на официальном сайте Учреждения, в сети Интернет, в помещении, занимаемом Учреждением, на информационных стендах.

7.4. Организацию личного приема граждан должностным лицом Учреждения, заместителем должностного лица Учреждения, обеспечивает сотрудник Отдела, который осуществляет: предварительную запись на личный прием на основании письменного или устного обращения гражданина с изложением вопроса по существу, документальное обеспечение, которое включает в себя: составление карточки личного приема (приложение к настоящему Порядку), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема.

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

7.5. Регистрацию карточки личного приема в СЭД, контроль за рассмотрением устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, обеспечивает Отдел.

7.6. 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.

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

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

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

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

## Раздел 8. Контроль рассмотрения обращений

8.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, осуществляет Отдел.

8.2. Специалист Отдела еженедельно в последний рабочий день текущей недели направляет директору Учреждения, сотрудникам Учреждения информацию об исполнительской дисциплине по обращениям

граждан, срок рассмотрения которых нарушен и (или) срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней.

8.3. По результатам анализа исполнительской дисциплины Отдел может вносить директору Учреждения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

8.4. При получении информации об обращении, срок рассмотрения которого нарушен, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее 30 календарных дней с даты получения указанной информации, представляет директору Учреждения информацию о причинах нарушения сроков рассмотрения обращений.

8.5. Отдел ежемесячно в последний рабочий день текущего месяца, предоставляет ответственному лицу в Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры информацию об обращениях граждан в Учреждение за текущий месяц.

## Раздел 9. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.