

Приложение
к приказу АУ «Югорский
колледж-интернат олимпийского резерва»
от _____ 2025 года № _____

**Порядок рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступающих в АУ «Югорский колледж-интернат
олимпийского резерва»
(далее – Порядок)**

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру учета и организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающих в АУ «Югорский колледж-интернат олимпийского резерва» (далее – Колледж), осуществления личного приема граждан руководителем Колледжа, а также осуществления контроля за рассмотрением обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные ими в порядке судопроизводства, запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы (депутатские запросы) по вопросам, связанным с их деятельностью, сообщения граждан, направленные в аккаунты руководителя Колледжа, а также на обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 декабря 2012 года № 176 «Об Инструкции по делопроизводству в государственных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Раздел II. Основные термины и понятия

2.1. В настоящем Порядке используются основные термины и понятия, предусмотренные Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом автономного округа от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», постановлением Губернатора автономного округа 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».

2.2. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) автор обращения (заявитель) – гражданин, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или устной форме в Колледж;

1) анонимное обращение – обращение в:

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

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

2) аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором обращения (заявителем);

3) вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденного протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года № 15 (далее – Тематический классификатор), и отражает формализованную аннотацию содержания обращения;

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

5) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – работник Колледжа, которому руководитель Колледжа (или в порядке поручения – заместитель руководителя Колледжа, в подчинении которого он находится) поручил подготовить проект ответа на обращение;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом № 59-ФЗ;

7) личный кабинет – индивидуальная страница гражданина на едином официальном сайте государственных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), предусматривающая авторизацию и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего обращения, а также информацию о принятых по нему мерах;

8) «необращение» – текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, либо

направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

9) неоднократное обращение – второе и последующее обращение, поступившее в Колледж от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу;

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

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

12) обращение в письменной форме – обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

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

14) обращение в устной форме – обращение на личном приеме руководителя Колледжа;

15) объективность – достоверность информации, полученной официальным открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов) обращения (заявителя(ей));

16) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Колледже или должностным лицом;

17) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу в Колледж, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

18) порталная универсальная технологическая платформа – специализированное программное обеспечение, предназначенное для работы с обращениями;

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

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

21) уполномоченное должностное лицо – руководитель Колледжа, заместитель руководителя Колледжа, должностное лицо Колледжа, ответственное за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, а также на подписание сопроводительного письма к обращению, направляемому в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, и уведомление автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, а также на утверждение решения на Едином портале о перенаправлении обращения в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении, поступившем посредством Единого портала;

22) электронный образ – электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

Раздел III. Организация приема обращений

3.1. Обращение в Колледж в письменной форме могут быть доставлены лично, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа, через интернет-приемную официального сайта Колледжа (далее – интернет-приемная), Личный кабинет, Единый портал после прохождения идентификации и аутентификации; обращения в устной форме поступают в ходе личного приема граждан.

3.2. Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера, указанная в приложении 1 к настоящему Порядку, размещается на официальном сайте Колледжа в разделе «Обратная связь».

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

3.4. Прием обращений в письменной форме, поступивших посредством почтового отправления, доставленных лично, через представителей или курьеров, факсимильной связью осуществляется работником отдела кадрового и правового обеспечения Колледжа (далее – делопроизводитель).

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

3.6. Для приема обращений, поступающих через интернет-приемную, используется электронная форма, предусматривающая внесение заявителем обязательной информации, необходимой для работы с обращением, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

3.8. Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (подлинники) документов, делопроизводитель 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 либо отсутствии информации на флеш-накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению, при наличии ссылки об этом в тексте обращения делопроизводитель составляет акт в двух экземплярах, один из которых приобщает к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю).

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

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

Раздел IV. Регистрация и учет обращений

4.1. Для учета обращений, адресованных в Колледж, делопроизводитель осуществляет их регистрацию в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем создания электронной регистрационной карточки с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа в случае поступления обращения в письменной форме.

4.2. Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются делопроизводителем в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 3.1 настоящего Порядка, делопроизводитель регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

4.4. Поступившее обращение делопроизводитель ставит на контроль с соответствующей отметкой в СЭД.

4.5. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения делопроизводитель направляет (выдает) автору обращения (заявителю) уведомление о

дате и номере регистрации его обращения в соответствии с примерной формой, установленной Приложением 3 к настоящему Порядку.

4.6. Обращения в форме электронного документа или в письменной форме, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, регистрируются делопроизводителем как единое обращение.

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

4.7. Поступившее неоднократно обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копию обращения делопроизводитель направляет должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, для их рассмотрения совместно.

4.8. В случае если неоднократно обращение, не содержащее новых доводов, адресованное в Колледж, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на предыдущее обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает направление автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копии ответа на предыдущее обращение.

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

Раздел V. Организация рассмотрения обращений

5.1. Поступившие в Колледж обращения с приложением регистрационных карточек, содержащих сведения об авторе обращения (заявителе) и вопросах, а также аннотацией передаются делопроизводителем не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их регистрации, директору Колледжа для определения в течение 1 рабочего дня должностных лиц, ответственных за подготовку проекта ответа на обращение.

5.2. Поручение директора Колледжа о подготовке проекта ответа на обращение, оформленное на регистрационной карточке, не позднее 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, помощник руководителя вносит и направляет посредством СЭД должностным лицам, указанным в поручении.

5.3. В случае если в ходе рассмотрения обращения устанавливается, что решение вопроса, обозначенного в обращении, не относится к компетенции должностного лица, которому директором Колледжа поручена подготовка проекта ответа на обращение, директору Колледжа не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем поступления поручения директора Колледжа о подготовке проекта ответа на обращение, направляется письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение для подготовки проекта ответа.

Директор Колледжа в течение 1 рабочего дня определяет должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, посредством СЭД.

5.4. Направление первичного обращения, адресованного в Колледж, содержащего вопросы, решение которых не входит в его компетенцию, обеспечивается помощником руководителя в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

5.5. Если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, помощник руководителя обеспечивает в течение 5 дней со дня его регистрации его направление в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения.

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

Раздел VI. Сроки рассмотрения обращений

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

6.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Колледже.

Запрос документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ (далее – запрос документов и материалов по обращению), рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

6.3. В срок, установленный пунктом 6.2 настоящего Порядка, входит время на регистрацию обращения, рассмотрение по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

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

6.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 6.2 настоящего Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает письменное уведомление автора обращения (заявителя) о продлении срока его рассмотрения с указанием причины, подтверждающей необходимость

продления обращения, а также направляет копию уведомления о продлении срока рассмотрения обращения помощнику руководителя.

6.5. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения помощник руководителя вносит в СЭД на основании решения должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

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

Раздел.VII. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных автором обращения (заявителем) вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

7.2. В случае поступления в Колледж от автора обращения (заявителя) в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ документов и материалов, необходимых для подтверждения доводов, изложенных в ранее направленном обращении, либо просьбы об их истребовании, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает их рассмотрение в соответствии с разделом V настоящего Порядка.

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

В случае если обращение, по которому автором обращения (заявителем) дополнительно направлены документы и материалы либо просьба об их истребовании, согласно пункту 5.4 настоящего Порядка было перенаправлено по компетенции, должностное лицо ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает их направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением об этом автора обращения (заявителя).

7.3. В случае поступления в Колледж заявления гражданина об отсутствии факта направления им обращения помощник руководителя в течение 3 рабочих дней, следующих за днем поступления от гражданина такого заявления, осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

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

По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением об отсутствии факта направления обращения, помощник руководителя информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением об отсутствии факта направления обращения.

7.4. В случае если обращение, по которому поступило заявление об отсутствии факта его направления, было перенаправлено по компетенции согласно пункту 5.4 настоящего Порядка, помощник руководителя в течение 7 дней со дня регистрации заявления об отсутствии факта направления обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его заявления.

7.5. В случае поступления в Колледж заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения помощник руководителя в течение 3 рабочих дней, следующих за днем поступления такого заявления, осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

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

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

По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, помощник руководителя информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

7.6. В случае если обращение, по которому поступило заявление о прекращении его рассмотрения, согласно пункту 5.4 настоящего Порядка было перенаправлено по компетенции, помощник руководителя в течение 7 дней со дня регистрации заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его заявления.

7.7. В случае если директором Колледжа определено несколько должностных лиц, ответственных за подготовку проекта ответа на обращение, ответ направление ответа

автору обращения (заявителю) обеспечивает должностное лицо, указанное в поручении первым, если в поручении директора Колледжа не указано иное.

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

Должностные лица, ответственные за подготовку проекта ответа на обращение, несут ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

VIII. Рассмотрение отдельных обращений

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

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, помощник руководителя не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, обеспечивает его направление в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

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

8.3. Если в обращении обжалуется судебное решение, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает в течение 7 дней, следующих за днем его регистрации, возвращение обращения автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 8.10 настоящего Порядка.

8.4. Ответ на обращение, некорректное по содержанию, не дается, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, информирует автора обращения (заявителя) посредством направления уведомления о недопустимости злоупотребления правом.

8.5. На обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению), а также на обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ не дается, о чем помощник руководителя в течение 7 дней со дня регистрации информирует автора обращения (заявителя) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.6. На поступившее «необращение» ответ по существу не дается, в этом случае помощник руководителя обеспечивает направление гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации уведомления с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям.

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

8.7. В случае если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения (заявителю) неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленное обращение направлялись в Колледж.

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

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

В случае направления автором обращения (заявителем) очередного обращения, содержащего только вопрос, по которому ранее прекращена переписка, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, уведомляет автора обращения (заявителя) о безосновательности данного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу, поставленному в данном обращении.

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

8.8. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения по решению должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

8.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на едином официальном сайте государственных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сети Интернет, в течение 7 дней со дня его регистрации должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, сообщает автору обращения (заявителю) электронный адрес страницы

единого официального сайта государственных органов автономного округа в сети Интернет, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если автор обращения (заявитель) обратился с просьбой о предоставлении письменного ответа, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает получение письменного ответа автором обращения (заявителем).

8.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает направление автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующего уведомления о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.11. В случае поступления обращения, содержащего информацию о предполагаемых коррупционных правонарушениях, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее 3 дней, следующих за днем поступления поручения директора Колледжа о подготовке проекта ответа на обращение, обеспечивает направление обращения для рассмотрения в соответствии с компетенцией в исполнительный орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, осуществляющий функции по реализации единой государственной политики в сфере противодействия коррупции, для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, а в случае выявления таковых – централизованного учета такого обращения, результатов его рассмотрения и принятых по нему мер.

IX. Оформление и направление ответа на обращение

9.1. Ответ автору обращения (заявителю) оформляется на бланке и подписывается директором Колледжа.

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

9.3. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение (ответа на запрос документов и материалов по обращению) в СЭД, а также его направление по указанному адресу обеспечивает должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение.

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

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

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

Раздел X. Организация и проведение личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется директором Колледжа и его заместителями в соответствии с Постановлением № 130 и графиком, утвержденным Приложением 2 к настоящему Порядку.

10.2. При проведении записи на личный прием граждане в обязательном порядке информируются о возможности участия в личном приеме директора Колледжа или его заместителей.

10.3. Информация о месте личного приема граждан директором Колледжа и его заместителями, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Колледжа в сети Интернет.

10.4. Организацию личного приема граждан директором Колледжа (в том числе в ходе общероссийского дня приема) осуществляет помощник руководителя, который, в том числе, осуществляет:

предварительную запись на личный прием граждан в журнале учета в соответствии с примерной формой, установленной Приложением 4 к настоящему Порядку;

консультативно-правовую помощь гражданину;

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

проверку документа, удостоверяющего личность гражданина;

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, специалисту Колледжа в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с разделом IV настоящего Порядка;

контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема;

актуализацию данных об исполнительном органе государственной власти на ресурсе ССТУ.РФ;

представление в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Югры следующей информации:

итоговых отчетов о результатах проведения общероссийского дня приема граждан – в течение 2 рабочих дней с даты его проведения;

информации о личном приеме граждан по форме, утвержденной Аппаратом Губернатора Югры – ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным;

сведений о применении на постоянной основе системы личного приема граждан на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и

приема в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (СПО ОДПГ) – ежемесячно до 30 числа месяца, следующего за отчетным.

Личный прием граждан директором Колледжа с применением видеоконференц-связи осуществляется в соответствии с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 августа 2020 года № 111 «О порядке применения видеоконференц-связи с использованием системы видеопотоколирования при проведении личного приема граждан Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

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

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

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

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

В ходе подготовки личного приема граждан помощник руководителя информирует участников личного приема о целях осуществления видеопотоколирования.

Решение о возможности проведения гражданином аудио- и (или) видеозаписи принимает помощник руководителя.

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

10.6. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема обращения осуществляет делопроизводитель Колледжа в соответствии с разделом IV настоящего Порядка, рассмотрение осуществляется должностными лицами, ответственными за подготовку проекта ответа на обращение, в соответствии с разделом VII настоящего Порядка.

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

10.7. Директор Колледжа 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 рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Помощник руководителя заносит поручение директора Колледжа в СЭД в день проведения личного приема граждан либо выездного личного приема граждан, ставит его на контроль и направляет должностному лицу, указанному в поручении.

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

Раздел XI. Организация контроля рассмотрения обращений граждан

11.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, поступающих в Колледж, осуществляет помощник руководителя.

11.2. В целях упреждающего контроля помощник руководителя направляет должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

11.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с настоящим Порядком не даются.

11.4. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

Раздел XII. Анализ обращений

12.1. Анализ обращений, поступающих в адрес Колледжа, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан.

12.2. Анализ обращений, поступающих в адрес Колледжа, ведется посредством составления помощником руководителя итоговых таблиц по формам, утверждаемым Аппаратом Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, и их размещения на официальном сайте Колледжа.

Указанная информация о результатах рассмотрения обращений граждан ежемесячно направляется помощником руководителя в Аппарат Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для ее последующего предоставления в Администрацию Президента Российской Федерации.

12.3. Статистическая информация о поступивших в Колледж обращениях граждан и личных приемах граждан директором Колледжа ежегодно рассматривается на заседаниях Общего собрания работников Колледжа.

Раздел XIII. Ответственность

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