



У К А З

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

30 марта 2015 года

№ 56-уг

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области

В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 59 Устава Иркутской области,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области (прилагается).

2. Исполнительным органам государственной власти Иркутской области обеспечить в пределах компетенции издание правовых актов Иркутской области, направленных на обеспечение качественной и своевременной организации работы с обращениями граждан в соответствующих исполнительных органах государственной власти Иркутской области, в срок до 1 мая 2015 года.

3. Настоящий указ вступает в силу через десять календарных дней после его официального опубликования.

С.В. Ерощенко

УТВЕРЖДЕН

указом Губернатора Иркутской области
от 30 марта 2015 года № 56 -уг

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
ПРАВИТЕЛЬСТВЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ИНЫХ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области (далее – Порядок) определяет общие правила организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом (далее – обращения, граждане), в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области (далее – органы исполнительной власти).

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с организацией работы с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес Губернатора Иркутской области, а также в адрес первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области (далее – члены Правительства Иркутской области) осуществляются аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес органов исполнительной власти и их должностных лиц, структурных подразделений органов исполнительной власти и их

должностных лиц, осуществляются соответствующими органами исполнительной власти, структурными подразделениями органов исполнительной власти.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес Губернатора Иркутской области, членов Правительства Иркутской области, осуществляется областным государственным автономным учреждением «Информационно-технический центр Иркутской области».

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес органов исполнительной власти и их должностных лиц, структурных подразделений органов исполнительной власти и их должностных лиц, осуществляется соответствующими органами исполнительной власти, структурными подразделениями органов исполнительной власти.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в Правительстве Иркутской области, органах исполнительной власти и структурных подразделениях органов исполнительной власти, в том числе вопросы регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются инструкцией по делопроизводству в Правительстве Иркутской области и иных органах исполнительной власти, утверждаемой Губернатором Иркутской области (далее – Инструкция).

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Обращения граждан в адрес Губернатора Иркутской области, членов Правительства Иркутской области, в адрес органов исполнительной власти и их должностных лиц, структурных подразделений органов исполнительной власти и их должностных лиц направляются в любой форме: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

6. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами органов исполнительной власти в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

7. Обращения граждан, направленные в адрес Губернатора Иркутской области, членов Правительства Иркутской области, принимаются:

1) в письменной форме по адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, в том числе, с помощью факсимильной связи на телефоны с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00: 8(3952) 25-65-70, 24-04-06, 24-06-47, 24-05-63;

2) в форме электронного документа – через подраздел «Обращения/Создать обращение» раздела «Губернатор» официального

портала Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://portal.irkobl.ru>;

3) в устной форме в рабочие дни с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 на телефон «горячей линии Губернатора Иркутской области»: 8-800-100-00-38 или 8(3952) 200-750, а также по телефонам Сетевого справочного телефонного узла в порядке, установленном Инструкцией;

4) в устной форме в ходе личного приема Губернатором Иркутской области, членами Правительства Иркутской области;

5) лично в рабочие дни по адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 102, 103, 104, 105, в порядке, установленном Инструкцией.

8. Обращения граждан, направленные в адрес органов исполнительной власти и их должностных лиц, структурных подразделений органов исполнительной власти и их должностных лиц принимаются в порядке, устанавливаемом правовыми актами соответствующих органов исполнительной власти в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

9. Обращения граждан регистрируются в течение трех календарных дней с момента их поступления. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

10. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, указанных в пункте 11 настоящего Порядка. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

11. Письменное обращение, поступившее в адрес Губернатора Иркутской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение двадцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

12. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в пункте 13 настоящего Порядка, направляется:

1) в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения:
уведомление о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, в случае, если такое обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции;

2) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:
уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган

государственной власти, иной государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

3) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения: ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13. Информация, указанная в пункте 12 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

14. Направление ответов гражданину осуществляется в сроки, установленные Инструкцией, после их подписания в соответствии с указанным им способом направления ответа:

1) в письменной форме по почтовому адресу;

2) в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

15. Личный прием граждан Губернатором Иркутской области осуществляется на основании заявления, содержащего просьбу о личном приеме Губернатором Иркутской области, направляемого на имя Губернатора

Иркутской области в письменной форме или в форме электронного документа в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

Личный прием граждан членами Правительства Иркутской области, руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Графики личного приема граждан членами Правительства Иркутской области утверждаются руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Инструкцией.

Графики личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями утверждаются руководителем соответствующего органа исполнительной власти в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Инструкцией.

Обеспечение личного приема граждан Губернатором Иркутской области, членами Правительства Иркутской области осуществляется аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

Обеспечение личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, а также руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется уполномоченными должностными лицами органов исполнительной власти и структурных подразделений органов исполнительной власти в порядке, устанавливаемом правовыми актами соответствующих органов исполнительной власти в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

16. Графики личного приема граждан членами Правительства Иркутской области подготавливаются аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором членами Правительства Иркутской области будет проводиться личный прием граждан.

Аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области обеспечивает публикацию графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», а также размещение на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Обращения/Прием граждан» раздела «Губернатор» и на стендах в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, до первого рабочего дня каждого месяца, в котором членами Правительства Иркутской области будет проводиться личный прием граждан.

17. Графики личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, а также руководителями

структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями подготавливаются уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти и структурных подразделений органов исполнительной власти.

Уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти и структурных подразделений органов исполнительной власти обеспечивается опубликование указанных графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», их размещение на официальном сайте соответствующих органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе здания по фактическому местонахождению соответствующих органов исполнительной власти и структурных подразделений органов исполнительной власти, а также их направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

Аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области обеспечивает размещение графиков личного приема руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, а также руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Обращения/Прием граждан» раздела «Губернатор» и на стендах в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

18. Запись граждан на личный прием к членам Правительства Иркутской области осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 103, 105, а также при устном обращении граждан по телефону «горячей линии Губернатора Иркутской области» 8-800-100-00-38 или 8(3952) 200-750 с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 в соответствии с Инструкцией.

Запись граждан на личный прием к руководителям органов исполнительной власти и их заместителям, руководителям структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителям производится уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти, структурных подразделений органов исполнительной власти по адресу их фактического местонахождения в порядке, устанавливаемом нормативными правовыми актами соответствующих органов исполнительной власти в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

19. Для осуществления записи на личный прием гражданином

представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина.

20. Личный прием граждан членами Правительства Иркутской области осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, с 15:00 по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинет 102, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

Личный прием граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется по адресу фактического местонахождения соответствующего должностного лица органа исполнительной власти, структурного подразделения органа исполнительной власти, осуществляющего личный прием граждан, и в день, указанный в графиках личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в порядке, устанавливаемом нормативным правовым актом соответствующего органа исполнительной власти и в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

21. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи в порядке, установленном Инструкцией.

22. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в Правительстве Иркутской области и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, и на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Обращения/Прием граждан» раздела «Губернатор».

Органами исполнительной власти, структурными подразделениями органов исполнительной власти в рамках проведения ОДПГ обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списков должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в соответствующих органах исполнительной власти, структурных подразделениях органов исполнительной власти и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на стендах в фойе здания соответствующих органов исполнительной власти, а также представление таких списков в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства

Иркутской области.

23. Общественная приемная Губернатора Иркутской области по работе с обращениями граждан на территории муниципальных образований Иркутской области (далее – Общественная приемная) является коллегиальным координационным органом при Губернаторе Иркутской области по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан, в целях обеспечения реализации права граждан на обращение в адрес Губернатора Иркутской области.

Организация работы Общественной приемной и координация личного приема граждан Губернатором Иркутской области и членами Правительства Иркутской области в Общественной приемной осуществляется аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в соответствии с положением об Общественной приемной, утверждаемым Губернатором Иркутской области, и Инструкцией.

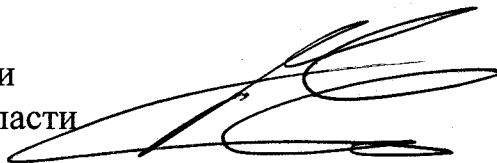
Организация работы Общественной приемной и координация личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями, руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти в порядке, устанавливаемом положением об Общественной приемной, утверждаемым Губернатором Иркутской области, и Инструкцией.

Глава 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

24. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством несут руководители органов исполнительной власти, руководители структурных подразделений органов исполнительной власти.

25. Лица, замещающие государственные должности Иркутской области, государственные гражданские служащие Иркутской области, виновные в нарушении законодательства, связанного с рассмотрением обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Руководитель аппарата
Губернатора Иркутской области
и Правительства Иркутской области



М.Е. Авдеев