

УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

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, постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#) организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (прилагается).
2. Признать утратившим силу [указ](#) Губернатора Иркутской области от 30 марта 2015 года № 56-уг "Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Правительстве Иркутской области и иных исполнительных органах государственной власти Иркутской области".
3. Настоящий указ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

С.Г.ЛЕВЧЕНКО

Утвержден
указом Губернатора Иркутской области
от 4 февраля 2016 г. № 25-уг

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов 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 системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

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 N 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 N 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, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области, заместителей Председателя Правительства Иркутской области (далее - иные должностные лица в системе исполнительных органов государственной власти 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 исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее - органы 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 и иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти 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 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 и иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, 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 и иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти 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 граждан и юридических лиц/Создать обращение" раздела "Губернатор", подраздел "Обращения граждан и юридических лиц/Создать обращение" раздела "Правительство" 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 соответствии с [пунктом 12](#) настоящего Порядка;

4) в устной форме в ходе личного приема Губернатором Иркутской области и иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти 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.

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, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства 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. При поступлении входящего телефонного звонка 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 гражданину сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон горячей линии Губернатора Иркутской области или Сетевого справочного телефонного узла;

о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя Губернатора Иркутской области и иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов исполнительной власти и их должностных лиц, структурных подразделений органов исполнительной власти и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов и организаций по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа (структурного подразделения), организации, с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения [статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется и регистрируется в соответствии с положениями настоящего Порядка и [Инструкции](#).

13. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в [пункте 14](#) 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 условии, 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.

14. Информация, указанная в [пункте 13](#) 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.

15. 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

16. Личный прием граждан Губернатором Иркутской области осуществляется на основании заявления, содержащего вопросы для обсуждения и просьбу о личном приеме Губернатором Иркутской области, направляемого на имя Губернатора Иркутской области в письменной форме или в форме электронного документа.

Личный прием граждан иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, руководителями органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Графики личного приема граждан иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти 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 утверждаются руководителем соответствующего органа исполнительной власти в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и [Инструкцией](#).

Обеспечение личного приема граждан Губернатором Иркутской области и иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти 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 осуществляется уполномоченными должностными лицами органов исполнительной власти в порядке, устанавливаемом правовыми актами соответствующих органов исполнительной власти в соответствии с настоящим Порядком и [Инструкцией](#).

17. Графики личного приема граждан иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области подготавливаются аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти 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 граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Губернатор", подразделе "Обращения граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Правительство" и на стендах в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1 до первого рабочего дня каждого месяца, в котором иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области будет проводиться личный прием граждан.

18. Графики личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями подготавливаются уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти.

Уполномоченными должностными лицами соответствующих органов исполнительной власти обеспечиваются 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, 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 на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в подразделе "Обращения граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Губернатор", подразделе "Обращения граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Правительство" 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.

19. Запись граждан на личный прием к иным должностными лицами в системе исполнительных органов Государственной власти 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 производится уполномоченными должностными лицами соответствующих 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](#).

20. 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.

Отдельными категориями граждан для реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке представляются сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина такого права.

21. Личный прием граждан иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти 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.

Отдельными категориями граждан при реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке представляется документ, подтверждающий наличие у гражданина такого права.

Личный прием граждан руководителями органов исполнительной власти и их заместителями осуществляется по адресу фактического местонахождения соответствующего должностного лица 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](#).

22. 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](#).

23. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области обеспечиваются не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти 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 граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Губернатор", подразделе "Обращения граждан и юридических лиц/Прием граждан" раздела "Правительство".

Органами исполнительной власти в рамках проведения ОДПГ обеспечиваются 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, 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.

24. 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 иными должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области в Общественной приемной осуществляются

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 осуществляются 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

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

26. 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.

Заместитель Губернатора Иркутской
области - руководитель аппарата
Губернатора Иркутской области и
Правительства Иркутской области
Д.В.ЧЕРНЫШОВ
