Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| 14 сентября 2018 года | N 181-уг |

УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Указов Губернатора Иркутской областиот 07.11.2018 N 225-уг, от 07.02.2019 N 28-уг, от 19.02.2019 N 33-уг,от 29.04.2019 N 87-уг, от 13.01.2020 N 4-уг, от 04.03.2020 N 46-уг,от 15.03.2021 N 70-уг) |

В целях систематизации и совершенствования организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь статьями 57 - 59 Устава Иркутской области, постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#P44) организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (прилагается).

2. Утвердить [Порядок](#P488) согласования и передачи на подписание проектов ответов на обращения граждан в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области, а также регистрации ответов на обращения граждан (прилагается).

3. Признать утратившими силу:

1) указ Губернатора Иркутской области от 4 февраля 2016 года N 25-уг "Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области";

2) указ Губернатора Иркутской области от 10 мая 2016 года N 106-уг "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области";

3) указ Губернатора Иркутской области от 13 мая 2016 года N 113-уг "О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области";

4) указ Губернатора Иркутской области от 26 февраля 2018 года N 34-уг "О внесении изменений в отдельные указы Губернатора Иркутской области";

5) пункт 2 указа Губернатора Иркутской области от 12 июля 2018 года N 136-уг "О внесении изменений в отдельные указы Губернатора Иркутской области".

4. Настоящий указ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете "Областная", а также на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

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

С.Г.ЛЕВЧЕНКО

Утвержден

указом Губернатора Иркутской области

от 14 сентября 2018 г. N 181-уг

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Указов Губернатора Иркутской областиот 07.02.2019 N 28-уг, от 19.02.2019 N 33-уг, от 29.04.2019 N 87-уг,от 13.01.2020 N 4-уг, от 15.03.2021 N 70-уг) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок регулирует вопросы 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращения, граждане), в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом N 59-ФЗ, настоящий Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области и контроля соблюдения требований указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области при рассмотрении обращений.

Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года N 2124-1 "О средствах массовой информации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

порядок работы с обращениями, поступившими в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области;

общие требования к порядку организации работы с обращениями, поступившими в адрес исполнительных органов государственной власти Иркутской области;

порядок организации личного приема граждан;

порядок осуществления контроля соблюдения требований законодательства о работе с обращениями в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

(абзац введен Указом Губернатора Иркутской области от 07.02.2019 N 28-уг)

4. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляются аппаратом Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области через отдел по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике (далее - Отдел).

5. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями осуществляется областным государственным автономным учреждением "Информационно-технический центр Иркутской области" (далее - Информационно-технический центр) и исполнительными органами государственной власти Иркутской области, осуществляющими функции оператора информационных систем и информационных ресурсов, с использованием которых осуществляется направление обращений, организация работы с ними и направление ответов на обращения граждан.

6. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области несут сотрудники Отдела в соответствии с их должностными регламентами (инструкциями) и персонально начальник Отдела, а также начальник управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике.

7. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники исполнительных органов государственной власти Иркутской области, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, руководители исполнительных органов государственной власти Иркутской области, а также лица, замещающие государственные должности в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

8. Исполнительные органы государственной власти Иркутской области издают правовые акты по вопросам организации работы с обращениями граждан в указанных исполнительных органах государственной власти Иркутской области.

Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В АДРЕС

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ

ОБЛАСТИ, ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ,

ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ

ОБЛАСТИ - ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ,

ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ

ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

И ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

9. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области (далее при совместном упоминании - должностные лица в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области), направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области подаются:

1) письменное обращение:

по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1;

лично через Отдел в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 102, 103, 104, 105;

через почтовый ящик, расположенный на входе в здание по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А;

2) в форме электронного документа:

через официальный портал Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: http://irkobl.ru в разделе "Обращения";

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;

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

10. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон горячей линии Губернатора Иркутской области гражданину сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон горячей линии Губернатора Иркутской области;

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 государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется в письменном виде и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

11. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона N 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона N 59-ФЗ;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P80) настоящего Порядка, которому адресовано обращение;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее - СЭДД).

12. В случае если вопросы, изложенные в обращении, относятся к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P80) настоящего Порядка, которому адресовано обращение, Отдел в день регистрации обращения передает его на рассмотрение в электронном виде с использованием СЭДД должностному лицу, которому адресовано обращение.

Обращения в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области передаются на рассмотрение уполномоченным ими лицам (далее - уполномоченные лица).

13. Обращения, указанные в [пункте 12](#P102) настоящего Порядка, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом N 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Отдел обеспечивает контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, указанных в [пункте 12](#P102) настоящего Порядка.

14. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P80) настоящего Порядка, которому адресовано обращение, или относятся к компетенции нескольких органов или должностных лиц, Отдел в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов. Письма в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам о направлении обращения для рассмотрения по компетенции подписываются государственным гражданским служащим Отдела на бланке установленного образца в соответствии с [приложением 1](#P238) к настоящему Порядку.

(в ред. Указов Губернатора Иркутской области от 19.02.2019 N 33-уг, от 13.01.2020 N 4-уг)

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции на бланке установленного образца в соответствии с [приложением 1](#P238) к настоящему Порядку.

(в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 13.01.2020 N 4-уг)

Обращения в части вопросов, не входящих в компетенцию должностного лица или органа, указанного в [пункте 9](#P80) настоящего Порядка, не контролируются в Отделе, за исключением случаев, когда при направлении обращения по компетенции были запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

15. В целях реализации Федерального закона N 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает с использованием бланка установленного образца в соответствии с [приложением 1](#P238) к настоящему Порядку:

(в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 13.01.2020 N 4-уг)

1) направление обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел - в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения (если ранее соответствующее обращение не было направлено в указанный орган);

(в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 07.02.2019 N 28-уг)

2) возвращение гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

3) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

4) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

5) возвращение гражданину поданной им жалобы, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

16. Ответ на обращение, указанное в [пункте 12](#P102) настоящего Порядка, подготавливается ответственным исполнителем, определенным должностным лицом, в адрес которого направлено обращение, или уполномоченным лицом, за подписью указанного должностного лица или уполномоченного лица на бланках установленного образца в соответствии с [приложениями 2](#P276) - [8](#P449) к настоящему Порядку.

(в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 13.01.2020 N 4-уг)

Ответственный исполнитель определяется не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения. Отдел обеспечивает контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя.

17. Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

18. Проект ответа на обращение подлежит согласованию и передаче на подписание в соответствии с [Порядком](#P488) согласования и передачи на подписание проектов ответов на обращения граждан в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области, а также регистрации ответов на обращения граждан, утвержденным указом Губернатора Иркутской области.

19. Подписанный ответ на обращение, переданный на регистрацию в день его подписания до 16-00, подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов, делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

20. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: http://irkobl.ru.

Глава 3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ

С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В АДРЕС ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

21. Исполнительными органами государственной власти Иркутской области должна обеспечиваться возможность подачи обращений с установлением максимально возможного количества способов получения обращений, в частности:

1) через организации почтовой связи по почтовому адресу, определенному правовым актом исполнительного органа государственной власти Иркутской области;

2) по электронной почте по адресу, определенному правовым актом исполнительного органа государственной власти Иркутской области, либо с использованием официального сайта исполнительного органа государственной власти Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

3) путем подачи письменного обращения по месту нахождения исполнительного органа государственной власти Иркутской области через специальные почтовые ящики, оборудованные на входе в здания, занимаемые исполнительными органами государственной власти Иркутской области, или через сотрудников исполнительных органов государственной власти Иркутской области, осуществляющих прием корреспонденции.

22. Правовые акты исполнительных органов государственной власти Иркутской области, определяющие адреса для направления обращений, а также иные способы направления обращений, подлежат официальному опубликованию, а также размещению на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информация об адресах и способах направления обращений также отдельно размещается на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

23. Поступившие обращения подлежат регистрации в СЭДД.

Исполнительными органами государственной власти Иркутской области ответы на обращения оформляются на бланках установленного образца в соответствии с [приложениями 6](#P387) - [8](#P449) к настоящему Порядку.

(абзац введен Указом Губернатора Иркутской области от 13.01.2020 N 4-уг)

24. В исполнительных органах государственной власти Иркутской области должен обеспечиваться внутренний контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством.

25. Исполнительные органы государственной власти Иркутской области при рассмотрении обращений (в том числе при работе с обращениями граждан, указанными в [пункте 12](#P102) настоящего Порядка, в качестве ответственного исполнителя или соисполнителя) обязаны обеспечивать своевременное, полное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений, обеспечивать в пределах компетенции поиск вариантов и механизмов защиты и восстановления прав граждан.

Персональная ответственность за соблюдение указанного требования возлагается на руководителей исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

26. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Глава 4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

27. 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 исполнительных органов государственной власти Иркутской области 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 должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области утверждаются руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

Графики личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителями утверждаются руководителем соответствующего исполнительного органа государственной власти Иркутской области.

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.

Обеспечение личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителями осуществляется уполномоченными должностными лицами исполнительных органов государственной власти Иркутской области в порядке, устанавливаемом правовыми актами соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

Решение об организации личного приема гражданина Губернатором Иркутской области принимается Губернатором Иркутской области самостоятельно.

Информация о порядке организации личного приема Губернатором Иркутской области и (или) о назначении дня личного приема Губернатором Иркутской области по его поручению доводится до гражданина Отделом посредством письменного уведомления.

28. Графики личного приема граждан 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 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" и на стендах в фойе здания по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1 до первого рабочего дня каждого месяца, в котором должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области будет проводиться личный прием граждан.

29. Графики личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителями подготавливаются уполномоченными должностными лицами соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

Уполномоченными должностными лицами соответствующих органов государственной власти Иркутской области обеспечиваются опубликование указанных графиков личного приема граждан в общественно-политической газете "Областная", их размещение на официальном сайте соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах в фойе здания по фактическому местонахождению соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области, 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 исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителями на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 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.

30. Запись граждан на личный прием к должностным лицам в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в Отдел по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 102, 104, 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.

При осуществлении записи гражданина на личный прием к должностным лицам в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области в случае, если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц, оказывается содействие в записи на личный прием таких должностных лиц.

Запись граждан на личный прием к руководителям исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителям производится уполномоченными должностными лицами соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области по адресу их фактического местонахождения в порядке, устанавливаемом нормативными правовыми актами соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

(п. 30 в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 15.03.2021 N 70-уг)

31. 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;

5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

32. 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, кабинеты 102, 105 при предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

При реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке гражданином представляется документ, подтверждающий наличие у гражданина такого права.

Личный прием граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их заместителями осуществляется по адресу фактического местонахождения соответствующего должностного лица исполнительного органа государственной власти Иркутской области, 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 исполнительного органа государственной власти Иркутской области.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

33. 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.

34. 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 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".

Исполнительными органами государственной власти Иркутской области 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 исполнительных органах государственной власти Иркутской области, и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах в фойе здания соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области, а также представление таких списков в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

35. 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 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.

Организация работы Общественной приемной и координация личного приема граждан руководителями исполнительными органов государственной власти Иркутской области и их заместителями осуществляются уполномоченными должностными лицами соответствующих исполнительных органов государственной власти Иркутской области в порядке, устанавливаемом Положением об Общественной приемной, утверждаемым Губернатором Иркутской области.

Глава 5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ

ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ В СИСТЕМЕ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

(введена Указом Губернатора Иркутской области

от 07.02.2019 N 28-уг)

36. В системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области осуществляется контроль соблюдения требований законодательства о работе с обращениями (далее - контроль).

37. Контроль осуществляется посредством:

1) внутреннего контроля соблюдения порядка и сроков рассмотрения конкретного обращения (далее - внутренний контроль);

2) проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения требований законодательства о работе с обращениями в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее - проверки).

38. Внутренний контроль осуществляется путем постановки на контроль в СЭДД поступившего обращения, а также проверки представленных ответов на обращение с точки зрения их соответствия требованиям законодательства.

39. Внутренний контроль осуществляется:

1) Отделом в отношении обращений, подлежащих рассмотрению в Правительстве Иркутской области или должностными лицами в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, а также в отношении обращений, которые были направлены Отделом по компетенции с запросом документов и материалов о результатах их рассмотрения;

2) исполнительными органами государственной власти Иркутской области в отношении обращений, подлежащих рассмотрению исполнительными органами государственной власти Иркутской области.

40. В целях предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений в рамках внутреннего контроля не позднее чем за три календарных дня до истечения установленного законодательством срока рассмотрения обращения и далее ежедневно ответственному исполнителю направляются напоминания.

41. В случае выявления в рамках внутреннего контроля фактов нарушения требований законодательства о работе с обращениями Отдел (исполнительный орган государственной власти Иркутской области) не позднее чем через пять рабочих дней со дня выявления указанных фактов информирует об этом ответственного исполнителя в целях принятия мер по устранению выявленных нарушений.

Информация о фактах нарушения требований законодательства о работе с обращениями в отношении обращений, указанных в [подпункте 1 пункта 39](#P198) настоящего Порядка, по решению руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области выносится на рассмотрение комиссии по вопросам исполнительской дисциплины при Губернаторе Иркутской области. В целях принятия соответствующего решения руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области информация о фактах нарушения требований законодательства о работе с обращениями в отношении обращений, указанных в [подпункте 1 пункта 39](#P198) настоящего Порядка, обобщается и направляется Отделом в адрес руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

42. Проверки проводятся Отделом в отношении исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

43. План проверок на очередной календарный год утверждается не позднее 1 декабря текущего года руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области и доводится до сведения руководителей проверяемых исполнительных органов государственной власти Иркутской области до начала очередного календарного года.

План проверок должен включать наименование исполнительного органа государственной власти Иркутской области, в котором планируется осуществить проверку, дату начала и дату окончания проверки, проверяемый период, который не может превышать трех лет, предшествующих дате начала проверки.

Срок проверки не может превышать 30 рабочих дней.

Предметом плановой проверки является соблюдение требований законодательства о работе с обращениями в исполнительном органе государственной власти Иркутской области в течение проверяемого периода.

Плановая проверка одного исполнительного органа государственной власти Иркутской области может осуществляться не чаще чем один раз в три года.

Плановая проверка проводится сотрудникам Отдела в составе не менее двух человек.

44. Внеплановые проверки проводятся по поручению Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области на основании поступивших в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области обращений государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, организаций и граждан, свидетельствующих о нарушении требований законодательства о работе с обращениями в исполнительном органе государственной власти Иркутской области.

О проведении внеплановой проверки уведомляется руководитель проверяемого исполнительного органа государственной власти Иркутской области не позднее чем за пять календарных дней до дня начала проверки.

Срок внеплановой проверки не может превышать 15 рабочих дней.

Предметом внеплановой проверки является соблюдение требований законодательства о работе с обращениями в исполнительном органе государственной власти Иркутской области при рассмотрении конкретных обращений, по которым имеются сведения о возможных нарушениях требований законодательства.

Внеплановая проверка проводится одним или несколькими сотрудниками Отдела.

45. Проверки могут проводиться посредством документарной проверки, заключающейся в запросе сотрудниками Отдела документов и материалов по предмету проверки, либо посредством выездной проверки, заключающейся в осуществлении контрольных мероприятий по месту нахождения исполнительного органа государственной власти Иркутской области.

Информация о средствах проведения проверки доводится до сведения руководителя проверяемого исполнительного органа государственной власти Иркутской области не позднее 5 календарных дней до дня начала проверки.

46. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором отражаются фактические обстоятельства о состоянии работы с обращениями в исполнительном органе государственной власти Иркутской области, а также выявленные нарушения требований законодательства о работе с обращениями.

Акт подписывается сотрудниками Отдела, проводившими проверку, и утверждается руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или уполномоченным им лицом не позднее чем через 10 рабочих дней после дня окончания проверки.

Утвержденный акт направляется руководителю проверяемого исполнительного органа государственной власти Иркутской области не позднее 3 рабочих дней со дня его утверждения.

47. В случае выявления нарушений требований законодательства о работе с обращениями в исполнительном органе государственной власти Иркутской области руководителю исполнительного органа государственной власти Иркутской области выдается предписание об устранении выявленных нарушений.

Предписание подготавливается сотрудниками Отдела, проводившими проверку, и утверждается руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или уполномоченным им лицом не позднее 10 рабочих дней со дня выявления нарушений.

Предписание должно включать указание на конкретные нарушения требований законодательства о работе с обращениями с приведением правового обоснования, требование о совершении действий, направленных на устранение выявленных нарушений, срок совершения указанных действий, а также требование о привлечении виновных должностных лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

Предписание подлежит обязательному рассмотрению и исполнению в установленный в нем срок, который не может составлять менее чем 10 рабочих дней со дня получения предписания руководителем проверяемого исполнительного органа государственной власти Иркутской области.

В случае несогласия с предписанием руководитель проверяемого исполнительного органа государственной власти Иркутской области имеет право направить свои возражения руководителю аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или уполномоченному им лицу не позднее 5 рабочих дней со дня получения предписания. По результатам рассмотрения возражений руководитель аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или уполномоченное им лицо имеет право принять решение об отмене предписания, о его частичной отмене или оставлении предписания без изменения. До рассмотрения возражений руководителем аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или уполномоченным им лицом и принятия одного из указанных решений срок исполнения предписания прерывается.

В случае неисполнения предписания при наличии правовых оснований материалы проверки подлежат направлению в органы прокуратуры для решения вопроса о привлечении виновных должностных лиц к административной ответственности.

Неисполнение предписания, а также направление возражений на предписание с нарушением установленного срока является основанием для применения мер ответственности к руководителям проверяемых исполнительных органов государственной власти Иркутской области со стороны Губернатора Иркутской области.

Заместитель Губернатора Иркутской

области - руководитель аппарата

Губернатора Иркутской области и

Правительства Иркутской области

Д.В.ЧЕРНЫШОВ

Приложение 1

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |  |
| --- | --- |
| ГербИркутской областиАППАРАТ ГУБЕРНАТОРАИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВАИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИУправление Губернатора Иркутской областии Правительства Иркутской областипо региональной политикеотдел по работе с обращениями гражданАдрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Сайт: irkobl.ru, irkobl.ru/sites/apparatТелефон: 8-800-100-00-38,8(3952) 256-570, 200-750 |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| Наименование должности | Инициалы, фамилия |

Приложение 2

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |
| --- |
| ГербИркутской областиГУБЕРНАТОР ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Телефон: 8-800-100-00-38, 8(3952) 256-570, 200-750 | Сайт: irkobl.ru |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
|  | Инициалы, фамилия |

Приложение 3

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |
| --- |
| ГербИркутской областиПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Телефон: 8-800-100-00-38, 8(3952) 256-570, 200-750 | Сайт: irkobl.ru |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| Наименование должности | Инициалы, фамилия |

Приложение 4

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |
| --- |
| ГербИркутской областиПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Телефон: 8-800-100-00-38, 8(3952) 256-570, 200-750 | Сайт: irkobl.ru |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
|  | Инициалы, фамилия |

Приложение 5

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |
| --- |
| ГербИркутской областиПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ -ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Телефон: 8-800-100-00-38, 8(3952) 256-570, 200-750 | Сайт: irkobl.ru |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
|  | Инициалы, фамилия |

Приложение 6

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |
| --- |
| ГербИркутской областиАППАРАТ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ ИПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Телефон: 8-800-100-00-38, 8(3952) 256-570, 200-750 | Сайт: irkobl.ruirkobl.ru/sites/apparat |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| Наименование должности | Инициалы, фамилия |

Приложение 7

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |  |
| --- | --- |
| ГербИркутской областиНАИМЕНОВАНИЕИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНАГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИСправочные данныеоб исполнительном органегосударственной властиИркутской области |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| Наименование должности | Инициалы, фамилия |

Приложение 8

к Порядку организации работы с обращениями граждан в системе

исполнительных органов государственной власти

Иркутской области

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(введено Указом Губернатора Иркутской областиот 13.01.2020 N 4-уг) |

|  |  |
| --- | --- |
| ГербИркутской областиАППАРАТ ГУБЕРНАТОРАИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВАИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИНаименование самостоятельногоструктурного подразделенияАдрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1Сайт: irkobl.ru, irkobl.ru/sites/apparatТелефон: 8-800-100-00-38,8(3952) 256-570, 200-750 |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| Наименование должности | Инициалы, фамилия |

Утвержден

указом Губернатора Иркутской области

от 14 сентября 2018 г. N 181-уг

ПОРЯДОК

СОГЛАСОВАНИЯ И ПЕРЕДАЧИ НА ПОДПИСАНИЕ ПРОЕКТОВ ОТВЕТОВ

НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В АДРЕС ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ,

ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ - ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ

ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ГУБЕРНАТОРА

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, А ТАКЖЕ РЕГИСТРАЦИИ ОТВЕТОВ

НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Указов Губернатора Иркутской областиот 07.11.2018 N 225-уг, от 13.01.2020 N 4-уг, от 04.03.2020 N 46-уг) |

1. Настоящий Порядок устанавливает порядок согласования и передачи на подписание проектов ответов на обращения граждан в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области, а также регистрации ответов на обращения граждан.

2. Настоящий Порядок применяется при работе с проектами ответов на обращения граждан, рассмотренных в соответствии с [Порядком](#P44) организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденным указом Губернатора Иркутской области.

3. Проект ответа на обращение гражданина в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области (далее соответственно - проект ответа, обращение) подлежит согласованию, которое оформляется визами на листе согласования на обратной стороне последнего листа проекта ответа.

4. Лист согласования должен содержать визы руководителя исполнительного органа государственной власти Иркутской области или самостоятельного структурного подразделения аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (его заместителя), подготовившего проект ответа (далее - ответственный исполнитель), а также визы руководителей исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, лиц, замещающих государственные должности в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, в соответствии с настоящим Порядком.

5. Проект ответа за подписью Губернатора Иркутской области согласовывается в следующей последовательности:

1) руководители исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, являющихся соисполнителями при рассмотрении обращения. Получение виз указанных должностных лиц не требуется, если от них получена информация по результатам рассмотрения обращения в качестве соисполнителя. В этом случае в листе согласования указываются реквизиты служебных записок (писем), полученных ответственным исполнителем от указанных должностных лиц. В случае если служебные записки (письма) отсутствуют в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее - СЭДД), указанные служебные записки (письма) прилагаются к проекту ответа;

2) первый заместитель Губернатора Иркутской области, первый заместитель Губернатора Иркутской области - Председатель Правительства Иркутской области, первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, заместитель Губернатора Иркутской области или заместитель Председателя Правительства Иркутской области, непосредственно контролирующий и координирующий деятельность ответственного исполнителя в части вопросов, изложенных в обращении;

3) начальник главного правового управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

4) начальник управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике;

5) руководитель аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

6. Проект ответа за подписью первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области согласовывается в следующей последовательности:

1) руководители исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, являющихся соисполнителями при рассмотрении обращения. Получение виз указанных должностных лиц не требуется, если от них получена информация по результатам рассмотрения обращения в качестве соисполнителя. В этом случае в листе согласования указываются реквизиты служебных записок (писем), полученных ответственным исполнителем от указанных должностных лиц. В случае если служебные записки (письма) отсутствуют в СЭДД, указанные служебные записки (письма) прилагаются к проекту ответа;

2) первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, заместитель Губернатора Иркутской области или заместитель Председателя Правительства Иркутской области, непосредственно контролирующий и координирующий деятельность ответственного исполнителя в части вопросов, изложенных в обращении;

3) начальник главного правового управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

4) начальник управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике;

5) первый заместитель руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или заместитель руководителя аппарата Губернатора Иркутской области, контролирующий и координирующий в аппарате Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области вопросы организации работы с обращениями граждан.

7. Проект ответа за подписью первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области согласовывается с руководителями исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, являющихся соисполнителями при рассмотрении обращения. Получение виз указанных должностных лиц не требуется, если от них получена информация по результатам рассмотрения обращения в качестве соисполнителя. В этом случае в листе согласования указываются реквизиты служебных записок (писем), полученных ответственным исполнителем от указанных должностных лиц. В случае если служебные записки (письма) отсутствуют в СЭДД, указанные служебные записки (письма) прилагаются к проекту ответа.

8. Первый заместитель Губернатора Иркутской области, первый заместитель Губернатора Иркутской области - Председатель Правительства Иркутской области, первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, заместитель Губернатора Иркутской области или заместитель Председателя Правительства Иркутской области, непосредственно контролирующий и координирующий деятельность ответственного исполнителя, согласовывает проект ответа с точки зрения соответствия изложенной в проекте ответа информации фактическим обстоятельствам, требованиям законодательства и ее соответствия принципам реализации государственной политики в соответствующей сфере общественных отношений в Иркутской области.

9. Начальник главного правового управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области согласовывает проект ответа с точки зрения соответствия содержания проекта ответа законодательству.

10. Начальник управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике согласовывает проект ответа с точки зрения его соответствия требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", других федеральных законов, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан, соблюдения порядка рассмотрения обращения в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, соблюдения требований к оформлению проектов ответов, а также с точки зрения допустимости отсутствия в проекте ответа информации от соисполнителей.

11. Руководитель аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, первый заместитель руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области или заместитель руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области согласовывает проект ответа в целом с точки зрения его соответствия принципам реализации государственной политики в Иркутской области.

12. Каждое должностное лицо, указанное в [подпунктах 2](#P509) - [5 пункта 5](#P512), [подпунктах 2](#P515) - [5 пункта 6](#P518) настоящего Порядка, имеет право предлагать ответственному исполнителю вносить изменения в текст ответа, в том числе путем его доработки по согласованию с ответственным исполнителем.

В случае внесения в ходе доработки проекта ответа концептуальных изменений проект ответа подлежит повторному согласованию.

К концептуальным изменениям относятся: изменение содержания проекта ответа на противоположное, включение в проект ответа положений об обязанностях исполнительных органов государственной власти Иркутской области, самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, а также государственных организаций Иркутской области осуществить определенные действия по восстановлению и защите прав граждан, а также иные изменения, требующие принятия управленческих решений.

Должностные лица, указанные в [подпунктах 2](#P509) - [5 пункта 5](#P512), [подпунктах 2](#P515) - [5 пункта 6](#P518) настоящего Порядка, вправе принимать решение о повторном и (или) дополнительном согласовании проекта ответа.

13. Срок согласования проекта ответа каждым должностным лицом, указанным в [пунктах 5](#P507), [6](#P513) настоящего Порядка, не может превышать двух рабочих дней после дня поступления проекта ответа на согласование.

14. В целях соблюдения сроков направления ответа на обращение ответственный исполнитель обязан начать согласование проекта ответа не позднее двух рабочих дней после дня истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

Проект ответа должен быть передан на подписание не позднее 3 рабочих дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

15. Проект ответа на обращение за подписью Губернатора Иркутской области передается на подписание через канцелярию Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области и подлежит архивированию в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденной указом Губернатора Иркутской области от 10 августа 2016 года N 179-уг.

16. Проект ответа на обращение за подписью первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области передается на подписание через секретариат руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в двух экземплярах. Лист согласования оформляется на одном экземпляре проекта ответа.

17. Внесение изменений в текст проекта ответа не допускается, кроме случаев, указанных в [пункте 12](#P524) настоящего Порядка, а также кроме случаев внесения изменений в текст проекта ответа по поручению лица, подписывающего ответ на обращение.

В случае выявления в тексте подписанных ответов орфографических и пунктуационных ошибок, положений, не соответствующих законодательству или свидетельствующих о несоблюдении требования о своевременном, полном, всестороннем и объективном рассмотрении обращения, Отдел в день представления ответа на регистрацию предлагает ответственному исполнителю внести изменения в текст ответа. В случае отказа ответственного исполнителя на внесение изменений в текст ответа Отдел на листе согласования делает отметку о наличии в тексте ответа ошибок и (или) нарушений с указанием названных ошибок и (или) положений законодательства, которые нарушены в тексте ответа.

18. Подписанный ответ за подписью Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области регистрируется в Отделе.

Отправка ответа по электронной почте обеспечивается Отделом.

Отправка ответа через организации почтовой связи обеспечивается канцелярией Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается Отделом.

19. В случае если лицом, уполномоченным Губернатором Иркутской области или Правительством Иркутской области на рассмотрение обращений, поступивших в их адрес (далее - уполномоченное лицо), является первый заместитель Губернатора Иркутской области, первый заместитель Губернатора Иркутской области - Председатель Правительства Иркутской области, первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, заместитель Губернатора Иркутской области или заместитель Председателя Правительства Иркутской области, согласование, подписание ответов за подписью уполномоченного лица осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком.

20. В случае если уполномоченным лицом является лицо, замещающее государственную должность Иркутской области, кроме указанных в [пункте 19](#P539) настоящего Порядка, или государственный гражданский служащий Иркутской области, согласование, подписание и регистрация ответов на обращения осуществляется в соответствующем исполнительном органе государственной власти Иркутской области, в штатную численность которого входит уполномоченное лицо, в порядке, определенном исполнительным органом государственной власти Иркутской области.

21. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Отделом после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся в Отделе.

Сотрудники Отдела несут персональную ответственность за сохранность документов и дел.

22. Отдел осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

23. Сопроводительные документы, которыми обращения направлены по компетенции в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области, в которых содержится просьба о предоставлении результатов рассмотрения обращения (далее соответственно - сопроводительные документы, перенаправленное обращение), подлежат рассмотрению в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденной указом Губернатора Иркутской области от 10 августа 2016 года N 179-уг (далее - Инструкция по делопроизводству), с учетом особенностей, установленных настоящим пунктом.

Регистрация сопроводительных документов осуществляется Отделом тем же регистрационным номером, каким зарегистрировано обращение.

Исполнительный орган государственной власти Иркутской области, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в перенаправленном обращении, либо ответственный исполнитель (если решение вопросов, поставленных в перенаправленном обращении, входит в компетенцию Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области или заместителя Председателя Правительства Иркутской области) обеспечивает подготовку и направление в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, которыми направлен сопроводительный документ, письма о результатах рассмотрения обращения в соответствии с правилами и на бланках, установленными Инструкцией по делопроизводству.

Проект письма о результатах рассмотрения обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, которыми направлен сопроводительный документ (далее - проект письма), за подписью Губернатора Иркутской области подлежит согласованию, которое оформляется визами на листе согласования на обратной стороне последнего листа проекта письма.

Лист согласования должен содержать визу ответственного исполнителя, а также визы руководителей исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, лиц, замещающих государственные должности в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, в соответствии с настоящим Порядком.

(п. 23 в ред. Указа Губернатора Иркутской области от 04.03.2020 N 46-уг)

24. Проект письма за подписью Губернатора Иркутской области согласовывается в следующей последовательности:

1) руководители исполнительных органов государственной власти Иркутской области и (или) самостоятельных структурных подразделений аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, являющихся соисполнителями при подготовке проекта письма;

2) первый заместитель Губернатора Иркутской области, первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области, заместитель Губернатора Иркутской области или заместитель Председателя Правительства Иркутской области, непосредственно контролирующий и координирующий деятельность ответственного исполнителя, подготовившего проект письма;

3) начальник главного правового управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

4) начальник управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике;

5) первый заместитель руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

6) первый заместитель Губернатора Иркутской области - Председатель Правительства Иркутской области;

7) руководитель аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

(п. 24 введен Указом Губернатора Иркутской области от 04.03.2020 N 46-уг)

25. Согласование проекта письма за подписью Губернатора Иркутской области, его доработка ответственным исполнителем, а также сроки его направления ответственным исполнителем на согласование и передачу на подписание осуществляются в порядке, установленном [пунктами 7](#P519) - [15](#P531) настоящего Порядка.

(п. 25 введен Указом Губернатора Иркутской области от 04.03.2020 N 46-уг)

26. При подготовке проекта письма за подписью Губернатора Иркутской области в адрес Президента Российской Федерации ответственным исполнителем к проекту письма прилагаются документы, подтверждающие информацию, содержащуюся в проекте письма (фотографии, схемы, протоколы, заключения, отчеты, иные документы и материалы).

(п. 26 введен Указом Губернатора Иркутской области от 04.03.2020 N 46-уг)

27. Отдел осуществляет контроль своевременного направления письма о результатах рассмотрения обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, которыми направлен сопроводительный документ.

Регистрация писем за подписью Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителя Губернатора Иркутской области, заместителя Председателя Правительства Иркутской области о результатах рассмотрения обращения осуществляется Отделом.

(п. 27 введен Указом Губернатора Иркутской области от 04.03.2020 N 46-уг)

Заместитель Губернатора Иркутской

области - руководитель аппарата

Губернатора Иркутской области и

Правительства Иркутской области

Д.В.ЧЕРНЫШОВ