

**Российская Федерация**  
**Иркутская область**  
**Муниципальное образование «Тайшетский район»**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от "28" 12 2017 г.

№ 679

Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Тайшетского района

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь ст.ст. 22,45 Устава муниципального образования "Тайшетский район", администрация Тайшетского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Тайшетского района (далее - Порядок).
2. Признать утратившим силу постановление администрации Тайшетского района от 03.12.2013г. № 3055 "Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район".
3. Аппарату администрации Тайшетского района опубликовать настоящее постановление в Бюллетене нормативных правовых актов Тайшетского района "Официальная среда" и разместить на официальном сайте администрации Тайшетского района.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Тайшетского района Г.А. Бельих.

И.о. мэра Тайшетского района



М.В. Малишовский

Утверждено  
постановлением администрации  
Тайшетского района  
от 28.12 2017 г. № 679

## ПОРЯДОК организации работы с обращениями граждан в администрации Тайшетского района

### Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Тайшетского района (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 администрации Тайшетского района (далее администрация).

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

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

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес мэра Тайшетского района, заместителей мэра Тайшетского района (далее - иные должностные лица) осуществляется заведующим отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района, ведущим специалистом по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района (далее - ведущим специалистом по работе с обращениями граждан).

Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес структурных подразделений администрации и их должностных лиц, осуществляются структурными подразделениями администрации и специально уполномоченными ими лицами.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес администрации, должностных лиц, структурных подразделений администрации и их должностных лиц, осуществляется отделом программно-информационного обеспечения аппарата администрации Тайшетского района (далее - программно-информационный отдел), специально уполномоченными лицами, назначенными структурными подразделениями администрации.

4. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в администрацию, а также устанавливает порядок взаимодействия

администрации с муниципальными образованиями, учреждениями, организациями и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

5. 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 работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района, утверждаемой постановлением мэра Тайшетского района.

## Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6. Обращения граждан в адрес мэра Тайшетского района и иных должностных лиц, структурных подразделений администрации и их должностных лиц направляются в любой форме: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

7. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

8. Прием обращений осуществляется секретарём-референтом аппарата администрации Тайшетского района (далее секретарь-референт).

Прием обращений граждан непосредственно в структурные подразделения администрации по месту нахождения данных осуществляется лицом, закрепленным руководителем структурного подразделения администрации.

9. Обращения граждан, направленные в адрес мэра Тайшетского района, должностных лиц администрации, принимаются:

1) в письменной форме по адресу: 665009, Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, д. 13, в том числе с помощью факсимильной связи по телефону с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00: 8(39563) 2-03-84;

2) в форме электронного документа - по эл. адресу: E-mail: admin@taisheet.com;

3) в устной форме в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 на телефон: 8 (39563)2-12-04;

4) в устной форме в ходе личного приема мэром Тайшетского района, должностными лицами администрации.

10. Обращения граждан регистрируются в течение трех календарных дней с момента их поступления, и представляются на рассмотрение мэру Тайшетского района.

Обращения граждан о неправомерных действиях или бездействии муниципальных служащих администрации представляются на рассмотрение мэру Тайшетского района, руководителю структурного подразделения администрации, в непосредственном подчинении которого находится муниципальный служащий.

Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

11. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, указанных в пункте 12 настоящего Порядка. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

12. Письменное обращение, поступившее в адрес мэра Тайшетского района, его

заместителей 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.

13. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон 8(39563)2-12-04 сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон администрации;  
о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя мэра Тайшетского района, должностных лиц администрации;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес администрации, должностных лиц, структурных подразделений и их должностных лиц, органов местного самоуправления муниципального образования Тайшетского района, 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 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется и регистрируется в соответствии с положениями настоящего Порядка.

14. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в пункте 15 настоящего Порядка, направляется:

1) в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о пересылке 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 пересылке 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 подаются прочтению);

сообщение о том, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

сообщение об электронном адресе официального сайта администрации Тайшетского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в случае поступления в администрацию или должностному лицу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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

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

15. Информация, указанная в пункте 14 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.

На 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 на официальном сайте администрации Тайшетского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

16. Направление ответов гражданину осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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

17. Личный прием граждан мэром Тайшетского района осуществляется на основании заявления, содержащего вопросы для обсуждения и просьбу о личном приеме, направляемого на имя мэра Тайшетского района в письменной форме или в форме электронного документа.

Личный прием граждан заместителями мэра Тайшетского района, должностными лицами, руководителями структурных подразделений администрации осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

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

Обеспечение личного приема граждан мэром Тайшетского района, иными должностными лицами, осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан.

Обеспечение личного приема граждан руководителями структурных подразделений администрации осуществляется специалистами, уполномоченными должностными лицами структурных подразделений в соответствии с настоящим порядком.

18. Графики личного приема граждан подготавливаются отделом контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

Приграммно-информационный отдел аппарата администрации Тайшетского района обеспечивает опубликование графика личного приема граждан в средствах массовой информации, а также размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте администрации и на стендах в здании администрации по адресу: г.Тайшет, ул.Суворова, д.13 до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

19. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан с первого рабочего дня месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г.Тайшет, ул.Суворова, д.13, кабинет 24, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(39563) , с 8-00 до 12-00 и с 14-00 до 17-00.

В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

20. Личный прием граждан мэром Тайшетского района, иными должностными лицами администрации, руководителями структурных подразделений осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

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. 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.

При проведении фиксации личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи до начала личного приема сотрудником, до сведения гражданина, участвующего в личном приеме, доводится соответствующая информация. Согласие (несогласие) гражданина на проведение фиксации с помощью средств аудио-, видеозаписи его личного приема подтверждается соответствующей записью в карточке личного приема.

22. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан до дня его проведения руководителем аппарата администрации Тайшетского района проводится формирование списка должностных лиц, руководителей структурных подразделений администрации, которые будут проводить личный прием граждан, который утвержден распоряжением администрации.

#### Глава 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

23. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством несут руководители органов местного самоуправления муниципального образования Тайшетского района, руководители структурных подразделений администрации.

24. Лица, замещающие муниципальные должности, муниципальные служащие,

виновные в нарушении законодательства, связанного с рассмотрением обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Руководитель аппарата  
Администрации Тайшетского района



Г.А. Белых