



УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И  
ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

«11» мая 2021 года

№ 6-уг

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в управлении делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области

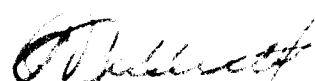
В соответствии с пунктом 8 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг, руководствуясь Положением об управлении делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 29 декабря 2009 года № 386/165-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в управлении делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» ([ogirk.ru](http://ogirk.ru)), а так же на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Управляющий делами  
Губернатора Иркутской области и  
Правительства Иркутской области

 А.Г. Суханов

УТВЕРЖДЕН

приказом управления делами  
Губернатора Иркутской области  
и Правительства Иркутской  
области

от 11 мая 2011 г. № 6-уд

**ПОРЯДОК  
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
УПРАВЛЕНИИ ДЕЛАМИ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И  
ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

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 управлении делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (далее – управление делами).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 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 № 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 № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении

доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

1) порядок работы с обращениями, поступившими в управление делами;

2) порядок организации личного приема граждан управления делами.

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 осуществляется отделом юридической работы и организации работы с подведомственными учреждениями управления делами (далее – отдел).

Организация информационно – телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями осуществляется государственным казенным учреждением Иркутской области «Центр комплексного обеспечения Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области».

5. Ответственность за обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений (в том числе обращений граждан, указанных в пункте 12 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг), обеспечение в пределах компетенции управления делами поиска вариантов и механизмов защиты и восстановления прав граждан несет персонально управляющий делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (далее – управляющий) (лицо, его замещающее).

## Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ

6. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес управления делами, структурных подразделений управления делами, должностных лиц управления делами, направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес управления делами, структурных подразделений управления делами, должностных лиц управления делами подаются:

1) в письменной форме:

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

лично в рабочие дни в рабочее время по адресу:  
г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А, кабинет 229;

2) в форме электронного документа:

через официальный сайт управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://upd.irkobl.ru/> в разделе «Обращения граждан»;

по электронной почте по адресу [upd@govirk.ru](mailto:upd@govirk.ru);

3) в устной форме:

в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону 8(3952)20-60-35 (приемная управляющего);

в ходе личного приема управляющим (лицом, его замещающим), заместителем управляющего делами Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области - начальником отдела юридической работы и организации работы с подведомственными учреждениями (далее – должностные лица управления делами) в рабочие дни по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А - в соответствии с утвержденным графиком.

7. Все поступившие обращения подлежат регистрации в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее – СЭДД) в течении одного рабочего дня с момента поступления обращения в управление делами сотрудником ответственным за делопроизводство в управлении делами.

8. Сотрудник отдела ответственный за организацию работы с обращениями граждан в течении трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 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 № 59-ФЗ;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции управления делами.

9. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции управления делами, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

10. 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 № 59-ФЗ на сайте управления делами.

11. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ сотрудник отдела ответственный за организацию работы с обращениями граждан самостоятельно обеспечивает:

1) 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;

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

### Глава 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

12. Личный прием граждан должностными лицами управления делами осуществляется согласно графику личного приема граждан.

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

График личного приема граждан утверждается управляющим (лицом, его замещающим).

Обеспечение личного приема граждан должностными лицами управления делами осуществляется сотрудником отдела ответственным за организацию работы с обращениями граждан в соответствии с настоящим Порядком.

13. График личного приема граждан должностными лицами управления делами подготавливается сотрудником отдела ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

14. Сотрудником отдела ответственным за организацию работы с обращениями граждан обеспечивается:

1) опубликование графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная»,

2) размещение на официальном сайте управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

3) направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором должностными лицами управления делами будет проводиться личный прием граждан.

15. Запись граждан на личный прием к должностным лицам управления делами осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан в управление делами по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А, кабинет 229, а также при устном обращении граждан по телефону 8(3955)20-60-35 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

При осуществлении записи гражданина на личный прием к должностным лицам управления делами, в случае если вопрос, который

гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностных лиц управления делами, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании решения, сотрудником отдела ответственным за организацию работы с обращениями граждан:

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.

16. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

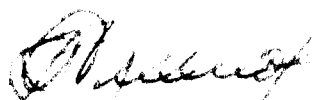
- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

17. Личный прием граждан должностными лицами управления делами осуществляется в порядке записи в день и часы, указанные в графике личного приема граждан, по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, 1 А, кабинет 229 при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

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

18. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица управления делами, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудиовидеозаписи.

Управляющий делами Губернатора  
Иркутской области и Правительства  
Иркутской области

 А.Г. Суханов