

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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от "03" декабря 2013 г.

№ 3055

Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район"

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь статьями 22, 45 Устава муниципального образования "Тайшетский район", администрация Тайшетского района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район" (прилагается).
2. Руководителям структурных подразделений, заведующим отделами администрации Тайшетского района довести данное Положение об организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район" до сведений лиц, отвечающих за исполнение обращений граждан в своих отделах и подразделениях (под роспись).
3. Отделу контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района (Бурмакина Н.Н.) опубликовать настоящее постановление с приложением в Бюллетене нормативных правовых актов Тайшетского района "Официальная среда".
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Тайшетского района Сычёву О.Р.

И.о. мэра Тайшетского района

Е.А. Пискун

Положение об организации рассмотрения обращений граждан в администрации  
муниципального района муниципального образования "Тайшетский район"

I. Общие положения

Основные понятия и термины

1.1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район" (далее - Положение) разработано в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов. Положение определяет сроки и последовательность действий органов администрации муниципального района муниципального образования "Тайшетский район" (далее – администрация Тайшетского района), а так же порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приёма граждан.

1.2. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3. Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих  
организацию рассмотрения обращений граждан

2. Отношения, возникающие в связи с организацией рассмотрения обращений граждан, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Устав муниципального образования "Тайшетский район".

## Порядок информирования об организации рассмотрения обращений граждан

3. Информация об организации рассмотрения обращений предоставляется гражданам непосредственно в администрации Тайшетского района, органах администрации Тайшетского района, на информационных стендах, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Тайшетского района, органов администрации Тайшетского района, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Тайшетского района в сети Интернет (<http://taishetcom.do.am/>)

3.1. Место нахождения администрации Тайшетского района: Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13.

3.2. График работы администрации Тайшетского района:

понедельник - пятница	8.00 - 17.00;
предпраздничные дни	8.00 - 16.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	12.00 - 13.00.

3.3. Справочные телефоны:

по письмам, обращениям граждан:

(39563) 2-12-04;

по личному приёму граждан:

(39563) 2-02-23;

(39563) 2-12-04;

(39563) 2-07-45.

3.4. Письменные обращения граждан:

- направляются в администрацию Тайшетского района по почтовому адресу: 665009, Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13, и на факс: (39563) 2-07-45;

- принимаются специалистом отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района в кабинете № 24, секретарём в приёмной мэра Тайшетского района;

- направляются в электронной форме путем заполнения формы на официальном сайте Администрации Тайшетского района или на адрес электронной почты [admin@taishet.com](mailto:admin@taishet.com)

3.5. Информирование по рассмотрению обращений граждан осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации.

3.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации Тайшетского района.

3.7. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения (приложение 1).

## II. Прием и первичная обработка обращений граждан.

4. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

4.1. Письменные обращения, направленные по почте, поступают в приёмную мэра Тайшетского района. Секретарь руководителя:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- конверты сохраняет в составе поступивших документов;
- пустые конверты (поступившие без корреспонденции) уничтожает;
- при отсутствии обращения, но при наличии каких-либо документов, эти документы возвращает по почте адресату (при наличии адреса на конверте), если адрес на конверте не указан, составляет акт о передаче документов в архив;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.
- составляет в двух экземплярах акт о конвертах, поступивших с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях, как приложения. Один экземпляр акта передается в отдел контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района, второй приобщается к поступившему обращению;
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заведующему отделом контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района и принимает необходимые меры безопасности.

4.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится специалистом по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием регистрационного номера обращения и телефона для справок по обращениям граждан (приложение № 2).

4.3. Обращение гражданина, поступившее по факсу, рассматриваются в общем порядке, предусмотренном для письменных обращений.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, принимается отделом по программно-информационному обеспечению аппарата администрации Тайшетского района, и передаются специалисту по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района для первичной обработки.

4.4. На стадии первичной обработки поступивших обращений специалист по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района выделяет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению.

#### Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

5. Поступившие в администрацию Тайшетского района письменные обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан специалистом по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.1. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на лицевой стороне первого листа письма, в правом нижнем свободном углу, проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, состоящего из порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

- регистрирует обращение и вносит следующие данные в журнал регистрации обращений:

фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

тип обращения (письмо, телеграмма, факс, электронная почта и т.п.), откуда поступило письмо (из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы должностного лица, подписавшего документ, куда заявитель адресовал письмо (в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и т.д.);

краткую формулировку сути предложения, заявления или жалобы;

5.2. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

### Направление письменных обращений на рассмотрение

6. Специалист по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района:

- подготавливает и направляет письменные обращения мэру Тайшетского района, первому заместителю, заместителям мэра Тайшетского района (в зависимости от того, кому адресовано обращение) в день регистрации,

- в журнале регистрации обращений указывает ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям;

- копии обращений передаёт на исполнение должностным лицам согласно наложенной мэром, заместителями мэра Тайшетского района резолюции. В резолюции указываются фамилия и инициалы должностного лица (должностных лиц), которым поручается рассмотрение обращения, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, срок исполнения, подпись и дату (далее – резолюция).

6.1. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с действующим законодательством находится в компетенции государственных органов, иных органов местного самоуправления муниципального образования "Тайшетский район", организаций и других муниципальных образований, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в государственные органы, иные органы местного самоуправления муниципального образования "Тайшетский район", организации и другие муниципальные образования подписываются мэром Тайшетского района, первым заместителем, заместителями мэра, руководителем аппарата администрации Тайшетского района.

6.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с резолюцией направлен должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности должностному лицу, уполномоченному решать данный вопрос на основании служебной записки мэру Тайшетского района.

6.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Тайшетского района согласно их сфере деятельности для ознакомления.

6.4. Оригиналы письменных обращений граждан с резолюциями мэра Тайшетского района, первого заместителя, заместителей мэра Тайшетского района хранятся в отделе контроля, делопроизводства администрации Тайшетского района.

## Требования к письменному обращению

7. Заявление гражданина, подаваемое в свободной письменной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись, дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.1. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество, электронный адрес (e-mail), если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес заявителя, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, изложение сути обращения, дату.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

7.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

7.3. Для оформления заявлений по предоставлению земельных участков и предоставлению прав на муниципальное имущество, формы заявлений с указанием перечня представляемых документов можно получить в Управлении строительства, архитектуры и инвестиционной политики администрации Тайшетского района и в Департаменте по управлению муниципальным имуществом администрации Тайшетского района. В электронном виде формы заявлений размещены на официальном сайте администрации Тайшетского района.

7.4. На личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

## Рассмотрение обращений должностными лицами в органах администрации Тайшетского района

8. Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является должностное лицо администрации Тайшетского района, указанное в резолюции.

8.1. Должностное лицо администрации Тайшетского района, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

8.2. В случае, если в резолюции указаны несколько исполнителей, копии обращения направляются ответственному исполнителю (указанному в резолюции первым), и соисполнителям.

8.3. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

8.4. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, наложившем резолюцию.

8.5. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

### III. Срок рассмотрения обращений

9. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в отделе контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

9.1. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

9.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

9.3. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

9.4. Ответ на обращение гражданина не дается в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (электронный адрес (e-mail), по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который администрацией Тайшетского района многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Мэр Тайшетского района, первый заместитель мэра Тайшетского района, заместители мэра Тайшетского района, руководитель аппарата администрации Тайшетского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Тайшетского района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

9.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Тайшетского района.

## Продление срока рассмотрения обращений граждан

10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иную организацию или иному должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

10.1. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

10.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Срок рассмотрения может быть продлен мэром Тайшетского района, первым заместителем мэра Тайшетского района, заместителями мэра Тайшетского района, о чём уведомляется заявитель.

10.3. В случае если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок административного регламента.

## Оформление ответа на обращения граждан

11. Ответы на письменные обращения граждан подписываются мэром Тайшетского района, первым заместителем мэра Тайшетского района, заместителями мэра Тайшетского района, руководителем органа администрации Тайшетского района в соответствии с распределением должностных обязанностей между должностными лицами.

11.1. В случае, если обращение было адресовано непосредственно в орган администрации Тайшетского района, либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего органа или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

11.2. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Правительства Иркутской области, депутатов Законодательного Собрания Иркутской области, Уполномоченного по правам человека готовятся только за подписью мэра Тайшетского района.

В ответе должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективное обращение, указывается, кому именно из авторов дан ответ.

11.3. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

11.4. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

11.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

11.6. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации Тайшетского района. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который дается ответ. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

11.7. После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и оформления ответа материалы передаются в отдел контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в регистрационно-контрольной карточке, в которой указывается



результат рассмотрения, проставляется дата, данные исполнителя, отметка о снятии с контроля (приложение 4).

Специалист, ответственный за контроль прохождения писем в администрации Тайшетского района, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям настоящего Положения и возвратить его для доработки.

11.8. Отправка почтой ответов заявителям осуществляется органом администрации Тайшетского района, подготовившим ответ заявителю

11.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации Тайшетского района.

#### Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

12. Справочную работу о ходе рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан аппарата администрации Тайшетского района.

12.1. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону: (39563) 2-12-04

12.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации Тайшетского района, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

12.3. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращения принимаются в рабочее время.

12.4. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

#### IV. Личный прием граждан

13. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

13.1. Личный прием граждан ведут мэр Тайшетского района, первый заместитель мэра Тайшетского района, заместители мэра Тайшетского района, руководитель аппарата администрации Тайшетского района.

13.2. Личный прием граждан производится в соответствии с графиком. График личного приема граждан подготавливается отделом контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, и утверждается мэром Тайшетского района. В графике должны быть указаны: должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

С графиком личного приема граждане могут ознакомиться в приемной мэра Тайшетского района, на специальном стенде в здании администрации Тайшетского муниципального района (2 этаж), на официальном сайте администрации Тайшетского района в сети Интернет, а также в газете "Бирюсинская новь", в которой не реже одного раза в квартал осуществляется опубликование графика.

13.2. Запись на прием ведется непосредственно при обращении граждан в соответствии с графиком. Заполняется карточка личного приёма (приложение 3).

13.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса, а также представить необходимые документы.

13.4. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Тайшетского района, запись не осуществляется.

13.5. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Тайшетского района, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13.6. Специалист, осуществляющий запись на личный приём, вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации Тайшетского района.

13.7. В случае изменения даты и времени приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

13.8. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация просьбы.

13.9. При повторных обращениях специалист, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их руководителю, ведущему личный прием.

13.10. Во время личного приема граждан гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

13.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

13.12. Должностные лица администрации Тайшетского района, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации Тайшетского района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации Тайшетского района в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в карточке личного приёма.

13.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Тайшетского района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов могут быть приглашены специалисты соответствующих органов администрации Тайшетского района.

13.14. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

13.15. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям специалист отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района оформляет рассылку документов с приема в установленном порядке.

13.16. Контроль за сроками поручений, данных в ходе личного приёма, осуществляет специалист по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района.

13.17. Ежемесячно мэром Тайшетского района утверждается график выездного приема граждан, который согласовывается с главами муниципальных образований.

## V. Контроль за рассмотрением обращений граждан

14. Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений руководителя, данных по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет отдел контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района. Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

14.1. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля должностным лицом администрации Тайшетского района, указанного в резолюции, после направления ответов заявителям и представления копии ответа специалисту по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

14.2. На 15-е число каждого месяца специалистом по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района составляется информация о неисполненных письменных обращениях граждан и направляется должностным лицам.

14.3. Специалистом по работе с обращениями граждан отдела контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района ежеквартально в установленный срок в соответствии с утвержденными формами подготавливаются и направляются в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, данные о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Тайшетского района. Направляемая информация должна также содержать сведения об основных вопросах, содержащихся в обращениях заявителей, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности администрации муниципального образования "Тайшетский район", в том числе, в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

В конце года составляется годовой отчет и аналитическая записка об исполнении обращений граждан, результаты работы с обращениями граждан заслушиваются на Административном совете при мэре Тайшетского района.

14.4. Специалисты органов администрации Тайшетского района, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

14.5. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Тайшетского района, проводивших приемы.

14.6. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

14.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

14.8. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется мэр Тайшетского района.

14.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Тайшетского района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения заведующему отделом контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района.

#### VI. Обжалование действий (бездействия) органа местного самоуправления и должностных лиц.

15. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) органа местного самоуправления и должностных лиц в решении принятого по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

16. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

- должностных лиц администрации Тайшетского района – мэру Тайшетского района;
- руководителей органов администрации Тайшетского района - должностным лицам администрации Тайшетского района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих органов;

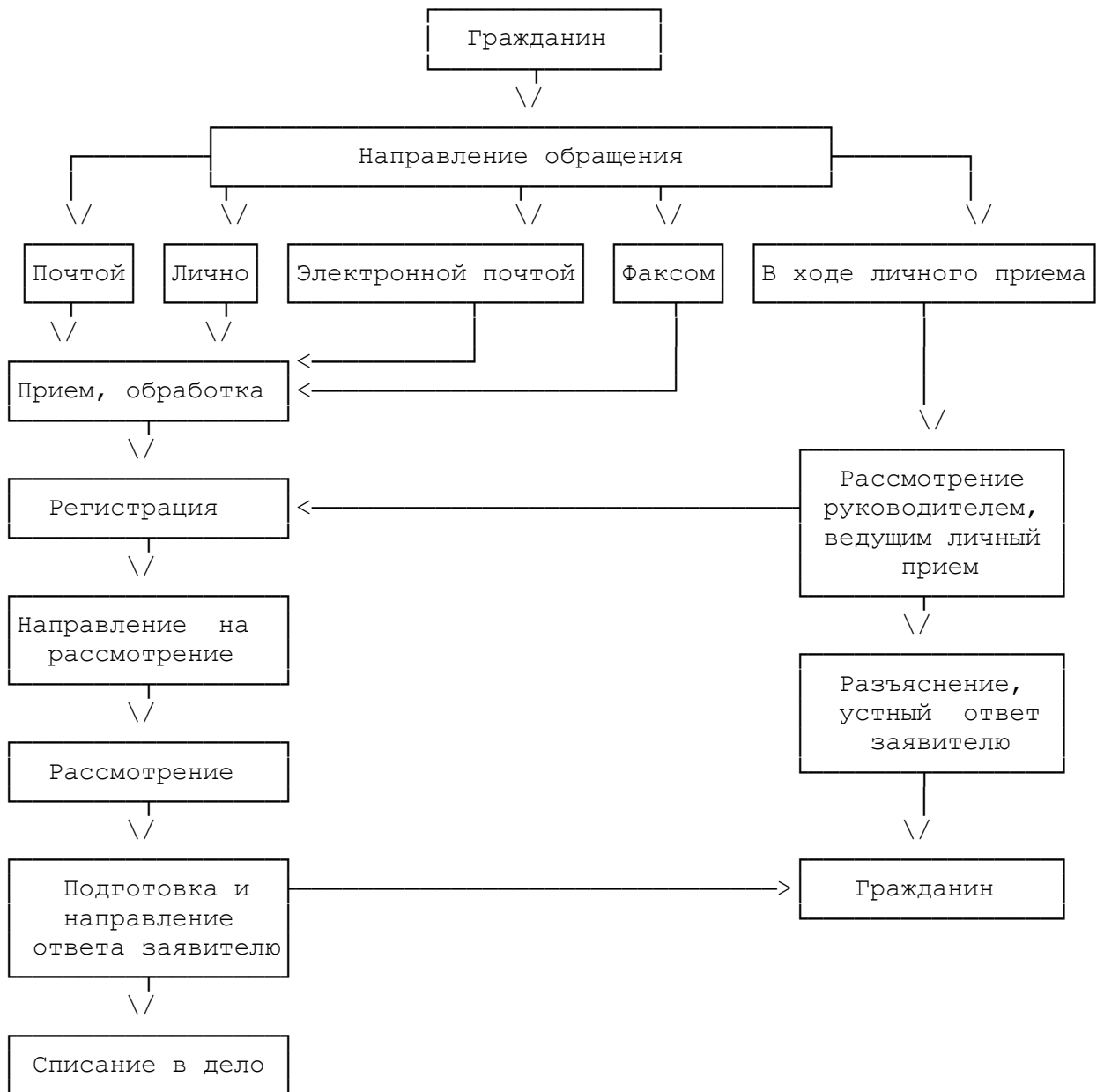
- специалистов органов администрации Тайшетского района - руководителям соответствующих органов администрации Тайшетского района.

17. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Руководитель аппарата  
администрации Тайшетского района

О.Р. Сычева

Схема рассмотрения обращения гражданина



**РАСПИСКА  
О ПРИЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

в администрации Тайшетского района принято обращение на \_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: 2-12-04

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_

**РАСПИСКА  
О ПРИЕМЕ ПОДЛИННЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПРИЛАГАЕМЫХ К ОБРАЩЕНИЮ**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

в администрации Тайшетского района приняты следующие документы:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(перечень представленных документов)

Телефон для справок: 2-12-04

Ф.И.О., подпись лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_

## КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ дата приёма " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность ведущего приём \_\_\_\_\_

Результаты  
рассмотрения \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Положению об организации рассмотрения обращений  
граждан в администрации муниципального района  
муниципального образования "Тайшетский район"

	РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА			
КОРЕСПОНДЕНТ Ф.И.О., адрес, тел.				
Предыдущее обращение				
Вид документа. Дата, индекс поступления				
Краткое содержание обр.				
исполнитель	резолуция	Автор резолюции:	Срок исполнения	
Дата, индекс исполнения	Адресат	содержание		
С контроля снято				