

Российская Федерация
Иркутская область
Тайшетский муниципальный округ Иркутской области
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 июля 2026 года

№ 1250

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Тайшетского муниципального округа

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», руководствуясь ст.ст. 15, 21, 36 Устава Тайшетского муниципального округа Иркутской области, решением Думы Тайшетского муниципального округа Иркутской области от 22 сентября 2025 года № 10 «Об утверждении Положения о порядке правопреемства органов местного самоуправления Тайшетского муниципального округа Иркутской области», Администрация Тайшетского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Администрации Тайшетского муниципального округа (далее - Инструкция).

2. Признать утратившими силу следующие постановления:
постановление администрации Тайшетского района от 2 июля 2018 года № 371 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района»;

постановление администрации Тайшетского района от 12 июля 2021 года № 441 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района, утвержденную постановлением администрации Тайшетского района от 2 июля 2018 года № 371»;

постановление администрации Тайшетского района от 20 апреля 2023 года № 223 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района, утвержденную постановлением администрации Тайшетского района от 2 июля 2018 года № 371»;

постановление администрации Тайшетского района от 13 марта 2025 года № 156 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района, утвержденной постановлением администрации Тайшетского района от 2 июля 2018 года № 371»;

3. Заместителю Управляющего делами – начальнику организационного отдела Управления делами администрации Тайшетского муниципального округа Бурмакиной Н.Н. разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Тайшетского муниципального округа.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Управляющего делами администрации Тайшетского муниципального округа Прикладову Е.Н.

Мэр Тайшетского
муниципального округа



А.С. Кузин

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ТАЙШЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая инструкция определяет правила рассмотрения обращений 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, в случае, если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьёй 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - обращения, граждане), направленных в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, первого заместителя мэра Тайшетского муниципального округа, заместителя мэра Тайшетского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя мэра Тайшетского муниципального округа по финансово-экономическим вопросам, заместителя мэра Тайшетского муниципального округа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, Управляющего делами администрации Тайшетского муниципального округа (далее - Должностные лица), отраслевых (функциональных) и территориальных органов, структурных подразделений администрации округа (далее - Структурные подразделения) и их должностных лиц.

2. Положения настоящей инструкции не распространяются на правоотношения и организацию работы, связанные с рассмотрением служебной корреспонденции.

3. Организация, ведение и контроль за соблюдением установленных настоящей инструкцией правил рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями в Администрации Тайшетского муниципального округа осуществляется организационным отделом Управления делами администрации Тайшетского муниципального округа (далее – Организационный отдел).

4. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц, Структурных подразделений и их должностных лиц, осуществляется отделом информатизации Управления делами администрации Тайшетского муниципального округа (далее – Отдел информатизации), специально уполномоченными лицами, назначенными Структурными подразделениями.

5. Ответственность за организацию и контроль за соблюдением установленного настоящей инструкцией порядка организации работы с обращениями, направленными в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа и Должностных лиц, осуществляется Управляющим делами администрации Тайшетского муниципального округа (далее – Управляющий делами), в Структурных подразделениях их руководителями.

Глава 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

6. В настоящей инструкции применяются следующие понятия:

1) внутренний контроль - способ контроля сотрудниками Организационного отдела за сроком и результатом рассмотрения обращения, направленного для подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов (далее - Ответ),

поступившего непосредственно от заявителя в Администрацию Тайшетского муниципального округа;

2) именованное обращение - обращение, поступившее в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа или конкретного Должностного лица или Структурного подразделения;

3) перенаправление обращения по компетенции - направление обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) - в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) обращение в письменной форме - обращение:

поданное гражданином лично;

посредством почтового отправления;

с помощью электронной почты и посредством сети «Интернет»;

перенаправленное из государственного органа, исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, Структурных подразделений и их должностных лиц в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц;

5) обращение в устной форме - обращение изложенное на личном приеме, проводимом Мэром Тайшетского муниципального округа и Должностными лицами.

6) обращение (сообщение) в форме электронного документа - обращение, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, поданное им: через официальный сайт Администрации Тайшетского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: taishet.irkmo.ru (далее - Официальный портал) или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через платформу обратной связи (далее ПОС);

7) особый контроль - способ контроля сотрудником Организационного отдела за сроком и результатом рассмотрения обращения;

по поручению или указанию (далее - поручение) Мэра Тайшетского муниципального округа;

перенаправленного для подготовки ответа и содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения, а также в случае, если предоставление информации о результатах рассмотрения обращения предусмотрено законодательством, поступившего из (от):

Администрации Президента Российской Федерации;

Федерального Собрания Российской Федерации (Совет Федерации и Государственная Дума);

Аппарата Правительства Российской Федерации;

органов прокуратуры;

политических партий;

федеральных органов исполнительной власти;

Общественной палаты Российской Федерации;

Законодательного Собрания Иркутской области;

полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе;

Управление Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике;

Главного федерального инспектора по Иркутской области;

Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;

- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей;
- Уполномоченного по правам человека в Иркутской области;
- Уполномоченного по правам человека в Иркутской области;
- Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Иркутской области;
- 8) обращение, не соответствующее требованиям Федерального закона, - это:
- текст, не имеющий смысла;
 - текст, направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование либо положительную оценку деятельности;
 - запрос, относящийся к служебной корреспонденции;
- 9) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - Классификатор) - перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращениях заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;
- 10) ответственный исполнитель - Должностное лицо, руководитель Структурного подразделения или иное лицо, назначенное по каждому конкретному обращению, указанный в поручении(ях) Мэром Тайшетского муниципального округа или обозначенный словом «отв.».

Глава 3. ПРИЕМ, РАССМОТРЕНИЕ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

7. Обращение в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц и Структурных подразделений поступает:

- 1) в письменной форме, в том числе:
 - подаваемое гражданином лично в порядке, установленном пунктами 97, 98 настоящей инструкции, в рабочие дни по адресу: 665000, г. Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н (приёмная), кабинет № 13;
 - с помощью электронной почты E-mail: admin@okrugtaishet.ru; obr@okrugtaishet.ru ;
 - перенаправленное из государственного органа, исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, Структурных подразделений и их должностных лиц;
- 2) в форме электронного документа - через Официальный портал в порядке, установленном пунктом 90 настоящей инструкции или поступившее через ПОС;
- 3) в устной форме:
 - в рабочие дни с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:15, пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 часов на телефон: 8(39563) 2-03-79;
 - в ходе личного приема проводимого в порядке, установленном пунктами 99 – 101 настоящей инструкции.

8. Сотрудник Организационного отдела:

при поступлении обращения в форме электронного документа через Официальный портал обеспечивает его направление главному специалисту (помощник мэра Тайшетского муниципального округа) (далее – Помощник мэра) для регистрации в системе электронного документооборота (далее - «СЭД-Дело») в установленном порядке настоящей инструкцией. Обращения поступившие посредством ПОС, регистрируются сотрудником и направляются посредством ПОС на исполнение в соответствии с полномочиями;

при поступлении обращения в устной форме на телефон обеспечивает его регистрацию и создание его электронной учетной карточки в порядке, установленном пунктами 17, 104 – 105 настоящей инструкции.

При поступлении обращения в письменной форме почтовым отправлением, в том числе с уведомлением, или фельдъегерской связью под роспись, посредством «СЭД-Дело» и официальной электронной почты Администрации Тайшетского муниципального округа получает и регистрирует Помощник мэра в рабочие дни с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:15, пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 часов.

Помощник мэра обеспечивает приём обращений, направленных в письменной форме почтовым отправлением, в том числе с уведомлением, фельдъегерской связью или иным способом, осуществляет их регистрацию в «СЭД-Дело» в течении одного рабочего дня (в случае поступления после 16:00 часов - на следующий рабочий день) и передает на резолюцию.

Конверты (бандероли), поступившие от юридических лиц, вскрываются Помощником мэра с целью определения соответствия обращения юридического лица требованиям, предъявляемым Федеральным законом, при наличии указанного соответствия регистрируются.

9. Специалист Организационного отдела обеспечивает рассмотрение содержания обращения, направленного в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц, в течение трех календарных дней со дня его поступления для последующего создания электронной учетной карточки обращения в порядке, установленном пунктом 17 настоящей инструкции, на основе:

кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное, акция);
вопроса либо вопросов, содержащегося(ихся) в обращении, в соответствии с Классификатором;

вида каждого вопроса в обращении в соответствии с Федеральным законом (предложение, заявление, жалоба, обращение, не соответствующее требованиям Федерального закона);

по каждому вопросу в обращении - предмета ведения (уровня компетенции), в том числе определения должностного лица Администрации Тайшетского муниципального округа, Структурных подразделений, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) в соответствии с резолюцией Мэра Тайшетского муниципального округа или Должностных лиц;

вида контроля за рассмотрением обращения: особый, внутренний, без дополнительного контроля.

10. Обращения, не предусмотренные пунктом 1 настоящей инструкции, подлежат регистрации с созданием электронной учетной карточки обращения в порядке, установленном пунктом 17 настоящей инструкции, для дальнейшего перенаправления по компетенции.

При наличии почтового адреса ответственный исполнитель или специалист Организационного отдела направляет почтовым отправлением данное обращение с сопроводительным письмом. При наличии адреса электронной почты гражданина обеспечивается направление сопроводительного письма по адресу электронной почты.

11. Обращение, не соответствующее требованиям Федерального закона (текст, направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование либо положительную оценку деятельности, запрос, относящийся к служебной корреспонденции), за исключением обращений, указанных в абзаце втором настоящего пункта, в течение одного рабочего дня со дня его поступления передается Организационным отделом Помощнику мэра.

Обращение, не соответствующее требованиям Федерального закона (текст, направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование либо положительную оценку деятельности, запрос, относящийся к служебной корреспонденции), поступившее в порядке, установленном пунктом 90 настоящей инструкции, в течение двух рабочих дней со дня его регистрации передается Организационным отделом Помощнику мэра.

Организационный отдел или ответственный исполнитель в течение тридцати дней со дня регистрации обращения, не соответствующего требованиям Федерального закона (текст, не имеющий смысла), обеспечивает подготовку и подписание двух экземпляров письма на бланке в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции для уведомления гражданина о том, что его обращение не соответствует требованиям Федерального закона (в том числе статье 4 Федерального закона). В этом случае указанное письмо передается Помощнику мэра (при наличии почтового адреса гражданина) для направления гражданину, второй экземпляр письма направляется в архив специалистом Организационного отдела. В случае, если гражданином указан только адрес электронной почты, Организационный отдел или ответственный исполнитель обеспечивает направление указанного письма по электронной почте.

12. Сотрудником Организационного отдела по результатам рассмотрения обращения принимается одно из решений:

- 1) о направлении обращения, которое будет находиться на внутреннем контроле;
- 2) о направлении обращения, которое будет находиться на особом контроле;
- 3) о перенаправлении обращения без дополнительного контроля;
- 4) о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если: обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) гражданину ранее неоднократно давался ответ, и в связи с ранее направленным гражданину решением о безосновательности очередного обращения и о прекращении с ним переписки;
в обращении не указаны фамилия гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
в обращении обжалуется судебное решение;
фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, а текст обращения прочтению не поддается;
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу соответствующего должностного лица, а также членов его семьи;

обращение не имеет смысла, то есть не соответствует Федеральному закону.

13. Сотрудником Организационного отдела по результатам рассмотрения обращения обеспечивается систематизация и регистрация обращения в системе электронного управления документами (далее - СЭУД).

Систематизация обращений обеспечивается путем формирования учетной карточки согласно видам обращения в системе 1С – учёт обращений.

14. Все обращения, поступившие в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц, Структурных подразделений и их должностных лиц, подлежат регистрации (учету) путем создания электронной учетной карточки в СЭУДе в течение трех календарных дней со дня поступления обращения.

15. Организационный отдел осуществляет прием, контроль за рассмотрением обращений, поступивших в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц после регистрации в «СЭД-Дело» Помощником мэра, а также контроль исполнения ответов, доведенных до заявителя почтовым отправлением и (или) по адресу электронной почты.

16. При отсутствии отдельных листов в письменном обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к нему при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, а также при обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет и т.п.), денежных купюр и других ценностей сотрудником, установившим данный факт, проставляются соответствующая запись на оригинале обращения, дата выявления данного факта, подпись и ее расшифровка. Оригиналы документов, денежных купюр и других ценностей возвращаются лично гражданину под роспись при предъявлении паспорта или документа, его заменяющего, на основании письменного заявления,

поданного гражданином на имя Мэра Тайшетского муниципального округа (в случае, если обращение поступило в адрес Должностных лиц или Структурного подразделения).

17. При регистрации обращения в СЭУД, направленного в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностным лицом, в электронную учетную карточку вносятся:

фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) полностью;

почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты, телефон (при наличии);

форма обращения (в письменной форме, в том числе: в системе ПОС, в форме электронного документа, в устной форме, в том числе: личный прием, телефонный звонок);

отметка о повторности обращения (при поступлении повторного обращения);

территория (соответствующий муниципальный район или городской округ по месту проживания гражданина с указанием категории «Другие области» - для жителей иных субъектов Российской Федерации или иностранных государств. При отсутствии данных о месте проживания гражданина в данную графу вносится соответствующий муниципальный район или городской округ по месту событий, указываемых гражданином в обращении);

сведения о социальном статусе гражданина (при наличии информации);

сведения о льготной категории гражданина (при наличии информации);

вид обращения в соответствии с Федеральным законом: предложение, заявление, жалоба;

количество листов обращения;

дата поступления обращения;

срок рассмотрения обращения;

тема согласно Классификатору в соответствии с вопросом, содержащимся в обращении. При наличии нескольких вопросов в обращении в регистрационную карточку заносятся несколько тем согласно Классификатору в том порядке, в котором гражданин излагает указанные вопросы;

текст - аннотация с указанием поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), шифр(ы) вопроса(ов), содержащегося(ихся) в обращении, в соответствии с Классификатором. Сопроводительное письмо (при наличии) - сведения о полном наименовании государственного органа или органа местного самоуправления, перенаправившего обращение, регистрационные данные сопроводительного письма, а также краткое содержание указанного письма;

исполнители - Должностное лицо, Структурные подразделения, соисполнители (при наличии) в соответствии с резолюцией Мэра Тайшетского муниципального округа;

вид контроля: внутренний, особый, обращение без дополнительного контроля.

18. В случае, если в отношении обращения принято решение о его перенаправлении по компетенции без дополнительного контроля, сотрудником Организационного отдела в электронную учетную карточку обращения вносится информация о характере принятого по результатам рассмотрения обращения решения «направлено в иной орган, в компетенцию которого входит решение» со списанием копии обращения в дело.

19. В отношении обращения, не соответствующего требованиям Федерального закона (текст, не имеющий смысла, направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование либо положительную оценку деятельности), сотрудником Организационного отдела в электронную учетную карточку обращения вносится информация о характере принятого по результатам рассмотрения этого обращения решения «не поддержано».

В отношении обращения, не соответствующего требованиям Федерального закона (запрос, относящийся к служебной корреспонденции), сотрудником Организационного отдела в электронную учетную карточку обращения вносится информация о характере принятого по результатам рассмотрения этого обращения решения «направлено в иной орган, в компетенцию которого входит решение».

20. В случае, если в ответ на обращение сотрудником Организационного отдела принято решение о его списании, то для направления ответа гражданину в соответствии с подпунктом 4 пункта 12 настоящей инструкции, в электронную учетную карточку обращения вносится информация о характере принятого по результатам рассмотрения обращения решения «не поддержано» или «направлено в иной орган, в компетенцию которого входит решение».

21. Занесение аннотации в электронную учетную карточку путем сокращений и (или) аббревиатур не допускается.

22. В случае, если обращение является коллективным, в электронную учетную карточку в строку «заявитель» вносятся фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес и (или) адрес электронной почты первого гражданина из списка, подписавшего заявление, либо фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес и (или) адрес электронной почты гражданина, на почтовый (электронный) адрес которого в заявлении указана просьба направить ответ на обращение, а также фамилия и инициалы двух последующих граждан, подписавших обращение, и цифрами общее количество граждан, подписавших обращение (например: «Иванов Иван Иванович, г. Тайшет, ул. Пушкина, д. 1, Петров П.П., Сидоров С.С., 10 подписей»).

23. При поступлении обращения, содержащего информацию, просьбу о предоставлении сведений или материалов о другом гражданине, либо направившего обращение другого гражданина без указания его почтового адреса и (или) адреса электронной почты в электронную учетную карточку в строку «заявитель» вносятся фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) каждого из граждан и почтовый адрес и (или) адрес электронной почты первого гражданина. При этом ответ на данное обращение направляется на почтовый адрес и (или) адрес электронной почты первого гражданина с разъяснениями об установленном Федеральным законом порядке рассмотрения обращений в Российской Федерации, необходимости обеспечения защиты прав и свобод человека при обработке его персональных данных, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», и предложением к таким гражданам обратиться в соответствии с указанными нормативными правовыми актами.

24. В случае поступления обращения, содержащего информацию, просьбу о предоставлении сведений или материалов о другом гражданине, либо направившего обращение другого гражданина с указанием его почтового адреса и (или) адреса электронной почты в электронную учетную карточку в строку «заявитель» вносятся фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес и (или) адрес электронной почты каждого из граждан. При этом ответ на данное обращение направляется на почтовый адрес и (или) адрес электронной почты каждого из граждан с разъяснениями об установленном Федеральным законом порядке рассмотрения обращений в Российской Федерации, необходимости обеспечения защиты прав и свобод человека при обработке его персональных данных, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Ответ второму гражданину также должен включать в себя информацию о поставленном(ых) в обращении вопросе(ах).

25. В случае, если обращение поступает от юридического лица, в электронную учетную карточку в строку «заявитель» вносятся полное наименование организации (юридического лица), почтовый адрес, электронный адрес (последнее - при наличии), должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего документ (например, областное государственное казенное учреждение (ОГКУ) «Управление социальной защиты населения по Тайшетскому району», 665003 г. Тайшет, мкр. «Пахотищева», 24Н, директор: Иванова Ирина Ивановна).

26. При поступлении коллективного обращения от членов трудового коллектива, жителей улиц, микрорайонов, населенных пунктов, резолюции митингов и т.п., в том числе не содержащего почтового адреса для направления ответа на указанное обращение, данное обращение принимается к рассмотрению, направляется по компетенции (по резолюции)

для подготовки ответа в адрес первого гражданина, подписавшего коллективное обращение, либо при отсутствии почтового адреса направляется ответственным исполнителем на имя руководителя соответствующего трудового коллектива, руководителя митинга и (или) главы территориального отдела, в границах которого расположен населенный пункт, откуда поступило коллективное обращение, для доведения до сведения коллектива граждан. При этом ответы на указанные коллективные обращения подготавливаются за подписью Должностных лиц, руководителей Структурных подразделений на бланке, указанном в приложении 2 к настоящей инструкции.

27. Все обращения регистрируются Помощником мэра посредством «СЭД-Дело» и направляются согласно резолюции ответственному(ым) исполнителю(ям) и в Организационный отдел для последующего контроля. При регистрации оригинала обращения Помощником мэра в правом нижнем углу первого листа оригинала (копии) обращения, проставляется штамп входящей корреспонденции с текущим номером и датой регистрации «СЭД-Дело».

При отсутствии места в правом нижнем углу первого листа оригинала обращения для проставления штампа, штамп проставляется в любом свободном месте первого листа оригинала обращения.

В случае, если обращение поступает из органов указанных в соответствии с подпунктом 7 пункта 6 главы 2 настоящей инструкции, сотрудником Организационного отдела проставляется отметка «Особого контроля» в журнале регистрации.

Все поступившие обращения направляются посредством «СЭД-Дело» исполнителям по резолюции, оригиналы всех поступающих письменных обращений передаются Помощником мэра сотруднику Организационного отдела или ответственному лицу в соответствии с резолюцией.

28. Регистрация ответов на обращения на бланках, указанных в приложении 2 к настоящей инструкции, осуществляется Помощником мэра через «СЭД-Дело». Регистрация запросов по обращениям и внутренняя переписка может осуществляться по журналам регистрации исходящей корреспонденции Структурных подразделений.

29. Ответственными исполнителями, в соответствии с резолюцией Мэра Тайшетского муниципального округа, осуществляется подготовка, регистрация и направление ответов на обращения, подготавливаемые за подписью Должностных лиц, в соответствии с распоряжением Администрации Тайшетского муниципального округа № 158 от 22 апреля 2026 года, на официальном бланке в «СЭД-Дело».

30. Регистрация и отправка ответов на обращения, подготавливаемых за подписью руководителя отраслевого (функционального), территориального органа, осуществляется сотрудниками соответствующего отраслевого (функционального), территориального органа.

Регистрация ответов на обращения в Администрации Тайшетского муниципального округа осуществляется сотрудниками Структурных подразделений у Помощника мэра посредством «СЭД-Дело» или непосредственно в Структурных подразделениях.

31. Отправка ответов при наличии почтового адреса гражданина осуществляется Помощником мэра по журналу учета исходящей корреспонденции «СЭД-Дело» или Структурными подразделениями.

32. Отправка ответов при наличии адреса электронной почты гражданина осуществляется ответственным исполнителем подготовившим ответ, одновременно с направлением в Организационный отдел оригинала ответа и подтверждением его отправки. В системе «СЭД-Дело» прикрепляется отчет и файл ответа.

Направление ответов из вышестоящих организаций направляются согласно резолюции данной организации.

Глава 4. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

33. Мэру Тайшетского муниципального округа передаются для рассмотрения обращения:

- перенаправленные в его адрес Президентом Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес заместителями Президента Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес должностными лицами администрации Президента Российской Федерации с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения указанного обращения Президента Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес Председателем Правительства Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес Председателями палат Федерального Собрания Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес полномочным представителем Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе;
- перенаправленные в его адрес высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации;
- перенаправленные в его адрес Управлением Губернатора Иркутской области и Правительством Иркутской области по региональной политике;
- перенаправленные в его адрес председателем Законодательного Собрания Иркутской области;
- принятые в ходе личного приема Губернатором Иркутской области;
- жалобы в отношении иных должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти - для обеспечения соблюдения требования части 6 статьи 8 Федерального закона;
- именные, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции.

Вышеуказанные обращения передаются Мэру Тайшетского муниципального округа после регистрации обращений Помощником мэра в «СЭД-Дело».

34. Обращения, передаются на исполнение в соответствии с резолюцией Мэра Тайшетского муниципального округа Помощником мэра, для рассмотрения и подготовки ответа согласно наложенной резолюции, в том числе посредством «СЭД-Дело».

35. В случае, если обращение, находящееся на особом контроле, было направлено исполнителю, указанному в резолюции не по компетенции, указанный исполнитель в течение двух календарных дней на основании подписанной руководителем Структурного подразделения служебной записки возвращает обращение на резолюцию Мэра Тайшетского муниципального округа с указанием органа, в чью компетенцию входит рассмотрение вопроса(ов), указанного в обращении (далее - компетентный орган), для наложения новой резолюции.

36. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) гражданину ранее неоднократно давался ответ, и в связи с ранее направленным гражданину решением о безосновательности очередного обращения и о прекращении с ним переписки (часть 5 статьи 11 Федерального закона) ответственный исполнитель Структурного подразделения обеспечивает подготовку, подписание и направление гражданину соответствующего уведомления в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции, Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

37. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (часть 1 статьи 11 Федерального закона), ответственный исполнитель Структурного подразделения обеспечивает подготовку, подписание и направление соответствующего уведомления в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции с копией обращения в компетентный орган для сведения. Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

38. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и в нем содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (часть 1 статьи 11 Федерального закона), обращение перенаправляется ответственным исполнителем, Организационным отделом, Структурным подразделением по компетенции в установленном порядке.

39. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственный исполнитель обеспечивает подготовку, подписание и направление уведомления гражданину в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции, о возвращении его обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Федерального закона), Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

40. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, а текст обращения прочтению не поддается (часть 4 статьи 11 Федерального закона), ответственный исполнитель обеспечивает подготовку, подписание и направление уведомления гражданину в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции о том, что текст его обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается. Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

41. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (часть 3 статьи 11 Федерального закона), ответственный исполнитель обеспечивает подготовку, подписание и направление уведомления гражданину в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции о недопустимости злоупотребления правом при направлении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

42. При принятии решения о списании обращения в дело без направления ответа гражданину в случае, если обращение не имеет смысла, то есть не соответствует Федеральному закону, ответственный исполнитель обеспечивает подготовку, подписание и направление уведомления гражданину в соответствии с приложением 1 к настоящей инструкции о том, что его обращение не имеет смысла, то есть не соответствует Федеральному закону, в связи с чем не представляется возможным ответить на него по существу. Организационным отделом данное обращение списывается в архив.

43. Ответственным исполнителем обеспечивается подготовка и подписание уведомлений, указанных в пунктах 36 - 42 настоящей инструкции, в двух экземплярах:

один направляется гражданину почтовым отправлением (при наличии почтового адреса) и регистрируется в книге регистрации исходящей корреспонденции или по адресу электронной почты гражданина;

второй экземпляр Организационным отделом присоединяется к делу по обращению, направляемому в архив.

Глава 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ, НАПРАВЛЕННЫМИ В АДРЕС МЭРА ТАЙШЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

44. Организация контрольной деятельности при работе с обращениями, направленными в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа и Должностных лиц, направлена на эффективное исполнение отраслевыми (функциональными) и

территориальными органами и Структурными подразделениями государственной обязанности по обеспечению:

- конституционных прав граждан на обращение;
- объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения;
- принятия мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготовки ответа.

45. По каждому обращению Мэром Тайшетского муниципального округа в соответствии с резолюцией в «СЭД-Дело» назначается ответственный исполнитель (дается поручение).

46. Ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа, запросов документов и материалов по обращениям, а также за своевременное и качественное исполнение поручения(й) возлагается на ответственного исполнителя. Если исполнителей по резолюции несколько, ответственным за свод информации и подготовку ответа заявителю или в вышестоящую организацию является тот, кто указан в резолюции первым или ответственным.

47. Доведение поручений по обращениям до исполнителя(ей) обеспечивается не позднее двух рабочих дней Помощником мэра посредством «СЭД-Дело» с отметкой входящего документа.

48. Доведение срочных и оперативных поручений по обращениям до исполнителя(ей) обеспечивается Помощником мэра посредством «СЭД-Дело» незамедлительно.

49. Ответственный исполнитель организует работу по:
исполнению поручения(й), данного(ых) по обращению согласно резолюции Мэра Тайшетского муниципального округа;

взаимодействию с соисполнителем(ями) для подготовки ответа гражданину, в том числе устранению вопросов, возникающих в ходе подготовки ответа гражданину между исполнителями (при наличии);

принятию объективного(ых), всестороннего(их) и своевременного(ых) решения(й) по существу поставленного(ых) гражданином в обращении вопроса(ов);

принятию мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

подготовке и направлению ответа гражданину в целом по всем поставленным в обращении вопросам.

50. Соисполнители представляют ответственному исполнителю предложения в виде служебной записки, подписанной руководителями Структурных подразделений.

51. Замена ответственного исполнителя может быть осуществлена только по решению того должностного лица, которым была наложена резолюция по рассмотрению обращения.

52. Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное, своевременное исполнение поручения(й) согласно резолюции по обращению и обязаны в сроки, установленные ответственным исполнителем, представить ему все необходимые материалы и сведения.

53. При подготовке ответа гражданину ответственный исполнитель по резолюции включает в ответ информацию, предоставленную соисполнителем. В случае, если в подготовленном ответственным исполнителем ответе указана информация, отличная от предоставленной соисполнителем, или подготовка проекта ответа на обращение осуществляется ответственным исполнителем и соисполнителем совместно, ответственный исполнитель обеспечивает дополнительное согласование проекта ответа гражданину с соисполнителем без подготовки служебной записки.

54. В случае, если обращение содержит вопросы как относящиеся, так и не относящиеся к компетенции должностных лиц Администрации Тайшетского

муниципального округа, ответственным исполнителем обеспечивается подготовка ответа гражданину по вопросу(ам), относящемуся(имся) к компетенции Администрации Тайшетского муниципального округа, а также включение в ответ гражданину информации о том, в чьей компетенции и (или) куда дополнительно перенаправлено обращение и (или) куда необходимо обратиться заявителю.

55. При подготовке ответа за подписью Должностных лиц, руководителей Структурных подразделений на обращение ответственным исполнителем обеспечивается:

направление оригинала ответа заявителю распечатанного на бланке согласно приложению 2 к настоящей инструкции;

передача пакета документов после подписания ответа (оригинал) в Организационный отдел незамедлительно с подтверждением доведения ответа до заявителя(лей).

56. Организационный отдел осуществляет снятие с контроля обращений, подписанных Должностными лицами, руководителями Структурных подразделений.

57. Ответы за подписью Должностных лиц, руководителей Структурных подразделений подлежат направлению гражданину ответственным исполнителем в течение одного рабочего дня со дня их регистрации, почтовым отправлением (при наличии почтового адреса) и (или) по адресу электронной почты гражданина (при наличии) или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на «Едином портале» при его использовании.

58. Подготовка ответа на обращение обеспечивается в течение тридцати календарных дней (если не стоит дата исполнения) со дня его регистрации, за исключением обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, подготовка письменного ответа на которое обеспечивается в течение двадцати календарных дней со дня его регистрации.

59. Срок подготовки ответа исчисляется в календарных днях, начиная со дня, следующего за днем регистрации обращения в «СЭД-Дело».

60. Срок принятия решения мэром Тайшетского муниципального округа, Должностными лицами, Структурными подразделениями о даче поручения для подготовки ответа составляет не более трех календарных дней.

61. Мэром Тайшетского муниципального округа, Должностными лицами, руководителями Структурных подразделений может быть установлен более короткий срок подготовки ответа гражданину, в том числе:

поручение с пометкой «срочно» - три календарных дня;

поручение с пометкой «оперативно» - десять календарных дней;

документы, возвращенные на доработку, - один рабочий день.

62. Срок предоставления соисполнителем предложений в виде служебной записки ответственному исполнителю - в течение первой половины срока (если иной срок не установлен ответственным исполнителем), отведенного на подготовку ответа гражданину или срока исполнения по резолюции.

63. В соответствии со статьей 12 Федерального закона в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, ответственный исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

64. В случае, если ответственным исполнителем в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения не может быть направлен ответ, а соисполнителем может быть предоставлена информация по запросу, предусмотренному частью 2 статьи 10 Федерального закона, соисполнитель направляет ответственному исполнителю соответствующую служебную записку. Ответственный исполнитель обеспечивает подготовку и направление промежуточного ответа гражданину по существу поставленного(ых) гражданином вопроса(ов), находящегося(ихся) в компетенции

соисполнителя, с включением информации о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней в части вопроса(ов), относящегося(ихся) к компетенции ответственного исполнителя, а также о дополнительном информировании гражданина ответственным исполнителем.

65. В случае, если ответственным исполнителем в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения может быть направлен ответ, а соисполнителем информация по обращению не может быть предоставлена, соисполнитель направляет ответственному исполнителю соответствующую служебную записку. Ответственный исполнитель обеспечивает подготовку и направление ответа гражданину по существу поставленного(ых) гражданином вопроса(ов), находящегося(ихся) в его компетенции, с включением информации о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней в части вопроса(ов), относящегося(ихся) к компетенции соисполнителя, а также о дополнительном информировании гражданина соисполнителем. В таком случае ответственным исполнителем по обращению на последующие тридцать календарных дней будет являться указанный соисполнитель.

66. Система контроля по работе с обращениями представляет собой совокупность мер по осуществлению поэтапных контрольных действий, направленных на обеспечение своевременной подготовки ответа гражданину, которые включают в себя:

сотрудником Организационного отдела производится устное а в дальнейшем направляется письменное напоминание, ответственному исполнителю, об истечении срока подготовки ответа на обращение, находящееся на особом контроле, за семь и (или) три календарных дня до окончания срока исполнения;

по поручению Управляющего делами Организационным отделом осуществляется подготовка информации об ответственном(ых) исполнителе(ях), которым(и) неоднократно не соблюдается(ются) срок(и) и (или) порядок подготовки ответа на обращения, установленные настоящей инструкцией.

67. Принятие решения о снятии обращения с контроля или о продлении срока подготовки ответа гражданину в случаях, установленных Федеральным законом, производится ответственным исполнителем с уведомлением Организационного отдела и предоставления промежуточного ответа или окончательного ответа заявителю.

68. Для продления срока подготовки ответа гражданину на обращение, находящееся на особом контроле, ответственный исполнитель направляет в Организационный отдел не позднее, чем за два рабочих дня до истечения срока отправки ответа гражданину оригинал промежуточного ответа на обращение и приложения к нему (при наличии).

69. Для продления срока подготовки ответа гражданину на обращение, находящееся на внутреннем контроле, ответственный исполнитель направляет в Организационный отдел не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока отправки ответа гражданину оригинал промежуточного ответа на обращение и приложение к нему (при наличии).

70. Текст промежуточного ответа на обращение должен содержать: основания (причины) принятия ответственным исполнителем решения о продлении срока направления ответа гражданину;

дату (не более чем шестьдесят календарных дней с даты регистрации обращения в «СЭД-Дело»), не позднее которой гражданину будет направлен окончательный ответ; информацию от соисполнителя (при наличии).

71. Продление срока подготовки ответа гражданину, после согласования с Мэром Тайшетского муниципального округа или ответственным Должностным лицом, в Структурных подразделениях с руководителем данного подразделения, осуществляется сотрудником Организационного отдела в течение:

одного рабочего дня в отношении обращения, находящегося на особом контроле;

двух рабочих дней в отношении обращения, находящегося на внутреннем контроле.

72. Для снятия с контроля обращения ответственный исполнитель направляет в Организационный отдел:

подписанный оригинал ответа на обращение и приложения к нему запросов и ответов (при наличии), подтверждающих отправку ответа;

копию(и) служебной(ых) записки(ок), запросов исполнителя и соисполнителя(ей) (при наличии).

73. Срок направления ответным исполнителем указанных документов для снятия с контроля:

не позднее чем за два рабочих дня до истечения срока отправки ответа гражданину в отношении обращений, находящихся на особом контроле;

не позднее чем за три рабочих дня до истечения срока отправки ответа гражданину в отношении обращений, находящихся на внутреннем контроле.

74. Снятие обращения с контроля осуществляется сотрудником Организационного отдела в течение:

одного рабочего дня в отношении обращения, находящегося на особом контроле;

двух рабочих дней в отношении обращения, находящегося на внутреннем контроле.

75. В случае утери документов, необходимых для снятия с контроля обращения, и (или) неисполнения ответственным исполнителем (соисполнителем) обязательных требований, установленных настоящим пунктом инструкции, ответственным исполнителем, допустившим указанные нарушения, обеспечиваются подготовка и представление служебной записки на имя Мэра Тайшетского муниципального округа за подписью Управляющего делами или руководителя Структурного подразделения.

76. Снятие обращения с контроля производится Организационным отделом после осуществления вышеуказанных контрольных мероприятий.

77. Снятие с контроля обращения осуществляется Организационным отделом в СЭУДе путем внесения в электронную учетную карточку обращения и прикреплением отчета в «СЭД-Дело»:

даты фактического исполнения документа исполнителем, соответствующей дате направления обращения и документов для снятия с контроля;

дат(ы) фактического исполнения документа соисполнителем(ями), соответствующей(их) дате подготовки им(и) служебной(ых) записки(ок) и их содержания (при наличии);

строки о содержании направляемого в адрес гражданина и (или) иной(ых) организации(й) (при наличии) ответа(ов) и его (их) реквизита(ов);

информации о характере принятого по результатам рассмотрения обращения решения: "разъяснено", "снято с контроля", в том числе с анализом ответа на предмет "меры приняты", "решено положительно".

78. Ответственным исполнителем после подготовки ответа или решением о снятии с контроля или о продлении срока ответа гражданину, в течение одного рабочего дня обеспечивается направление ответа (промежуточного ответа) гражданину по указанному им почтовому адресу. В случае, если гражданином указан исключительно адрес электронной почты, ответственным исполнителем обеспечивается направление ответа (промежуточного ответа) гражданину по указанному им адресу электронной почты. Отчет об отправке ответа направляется ответственным исполнителем в Организационный отдел в течение одного рабочего дня для его присоединения к делу по обращению, направляемому в архив. Все ответы и отчеты с приложением файлов размещаются ответственным исполнителем в «СЭД-Дело».

79. Отчет о направлении ответа (промежуточного ответа) гражданину по указанному им адресу электронной почты должен содержать:

регистрационный номер обращения;

фамилию, инициалы гражданина, направившего обращение в электронной форме;

адрес электронной почты гражданина, на который направлен ответ;

дату направления;

в случае перенаправления обращения с вышестоящих инстанций (согласно резолюции) указывается учреждение организации, направившей запрос.

Глава 6. ФОРМИРОВАНИЕ АРХИВА ОБРАЩЕНИЙ

80. Формирование дел осуществляется специалистом Организационного отдела после снятия обращения с контроля. Дело формируется по каждому зарегистрированному обращению в отдельности, в системе СЭУД.

81. Документы в дело помещаются в хронологическом порядке:

оригинал обращения с приложениями (при наличии);

оригинал(ы) резолюции(й), поручения(й) Мэра Тайшетского муниципального округа Должностного(ых) лица (лиц) (при наличии);

копия(и) запроса(ов), служебной(ых) записки(ок) (при наличии);

оригинал ответа на обращение с листом согласования (при наличии), за исключением случаев, установленных Федеральным законом, при которых ответ на обращение не дается;

оригинал уведомления гражданину (в соответствии с пунктами 36 - 42 настоящей инструкции) компетентному органу - в случае списании обращения в дело без направления ответа гражданину;

подтверждение направления ответа гражданину по адресу электронной почты (в случае направления ответа гражданину по адресу электронной почты).

82. Сформированное дело в бумажном виде скрепляется, проверяется или проставляется (при его отсутствии) регистрационный номер обращения в соответствии «СЭД-Дело» и подшивается в папку для хранения.

83. С момента заведения и в соответствии с номенклатурой дел Администрации Тайшетского муниципального округа, архивные дела по обращениям граждан хранятся в Организационном отделе.

Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ ОБМЕНА В РЕАЛЬНОМ РЕЖИМЕ ВРЕМЕНИ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДАННЫМИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

84. В целях реализации указания Президента Российской Федерации от 24 февраля 2012 года № Пр-494 об обеспечении обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями между Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в исполнительных органах государственной власти Иркутской области создается иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями (далее - Система информационного обмена данными).

85. В целях обеспечения иерархического обмена в Системе информационного обмена данными Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации совместно с Правительством Иркутской области, иными органами исполнительной власти и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти создаются система межведомственного электронного документооборота, система VipNet, а также имеющиеся территориально распределенные системы обмена документами в электронной форме.

86. В целях организации работы Системы информационного обмена данными Организационный отдел обеспечивает поддержание в актуальном состоянии информации о должностных лицах территориальных органов Администрации Тайшетского

муниципального округа (о компетенции, о почтовых и электронных адресах, об имеющихся средствах и каналах связи), размещенной:

в электронном справочнике с ограниченного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее - Электронный справочник);

в карточках на электронной Карте доступности в Электронном справочнике для обеспечения реализации права гражданина на обращение к Президенту Российской Федерации.

87. В Системе информационного обмена данными Администрация Тайшетского муниципального округа размещает обращения, ежемесячный отчет поступивших обращений с выгрузкой в Электронном справочнике.

88. Работу Системы информационного обмена данными в реальном режиме времени осуществляет Отдел информатизации обеспечивая подключение:

к системе информационного обмена электронными данными при работе с обращениями, поступившими из Управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации в адрес Администрации Тайшетского муниципального округа, в порядке, установленном настоящим пунктом инструкции;

к системе предоставления отчетов о результатах рассмотрения обращений, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации в Администрацию Тайшетского муниципального округа, и о принятых по ним мерах.

89. Для обеспечения поддержания в актуальном состоянии информации в карточках на электронной карте доступности в Электронном справочнике:

Отдел информатизации обеспечивает рабочее состояние выгрузки поступивших обращений через каналы электронного обмена - VipNet каждый рабочий день в СЭУД с созданием электронной учетной карточки по каждому поступившему по данному каналу обращению;

Организационный отдел по каждому поступившему по данному каналу обращению обеспечивает в течение двух календарных дней со дня создания электронной учетной карточки указанного обращения в СЭУДе и направляет обращение Помощнику мэра для регистрации и наложения резолюции.

Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПАЮЩИМ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

90. С целью реализации конституционного права гражданина на обращение в электронной форме на Официальном портале создан раздел «Обращения граждан».

Раздел «Обращения граждан» включает в себя следующие подразделы:

«Обращения граждан/Порядок и форма обращения», в котором содержится информация о порядке подачи обращений граждан;

«Обращения граждан/Интернет-приемная», созданный для обеспечения права гражданина на подачу обращения в форме электронного документа;

«Обращения граждан/График приема граждан», в котором содержится информация о порядке подачи обращения граждан лично, в письменной форме, в устной форме, в форме электронного документа, график приема Мэром Тайшетского муниципального округа и Должностными лицами;

«Обращения граждан/Обзоры обращений», в котором содержится информация о статистических данных по работе с обращениями граждан;

91. Информационный отдел обеспечивает:

создание и обеспечение постоянной технической поддержки раздела «Обращения граждан» и его подразделов;

обеспечение выгрузки обращений, поступивших в электронной форме с помощью подраздела «Обращения граждан/Интернет-приемная» Официального портала в СЭУД в день их поступления в соответствии с настоящей главой.

92. Организационный отдел обеспечивает:

тиражирование, направление Помощнику мэра для регистрации и наложения резолюции посредством «СЭД-Дело», контроль за рассмотрением и направлением для подготовки ответа гражданину в порядке, установленном настоящим разделом инструкции, на обращение в электронной форме;

поддержание в актуальном состоянии информации, публикуемой в разделе «Обращения граждан» на Официальном портале.

Глава 9. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОБЗОРЫ ОБРАЩЕНИЙ

93. Организационный отдел осуществляет ежеквартальный сбор информационно-статистических данных об обращениях, поступивших в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц согласно приложению 3 к настоящей инструкции.

Ежеквартальный анализ поступивших обращений размещается на Официальном портале;

94. Организационным отделом подготавливаются иные статистические данные о работе с обращениями, поступившими в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, в том числе на основании запросов, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации, Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике и иных органов государственной власти.

Глава 10. ПОРЯДОК ПОДДЕРЖАНИЯ В АКТУАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА ДАННЫМИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, АДРЕСОВАННЫХ ПРЕЗИДЕНТУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, И ПРИНЯТЫХ ПО НИМ МЕРАХ

95. В целях увеличения эффективности работы с обращениями Организационный отдел обеспечивает заполнение формы отчета в Электронном справочнике о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, перенаправленных в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, и принятых по ним мерах:

в течение трех календарных дней после выгрузки через каналы электронного обмена - VipNet обращений в СЭУД в порядке, установленном главой 7 настоящей инструкции, внесение в Электронный справочник сведений о дате поступления обращения в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, об исполнителе(ях), ответственном(ых) за подготовку ответа гражданину;

в течение трех календарных дней после принятия решения о снятии с контроля или о продлении срока подготовки ответа в порядке, установленном пунктами 63 - 70 настоящей инструкции, в отношении обращений, направленных для рассмотрения Мэру Тайшетского муниципального округа, внесение в Электронный справочник сведений о характере принятого по результатам рассмотрения обращения решения.

Глава 11. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ЛИЧНЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

96. С целью реализации конституционного права гражданина на личную подачу обращения адресованного Мэру Тайшетского муниципального округа Организационный отдел или Помощник мэра принимает личные обращения в рабочие дни с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:15; пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 по адресу: город Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н (приёмная), кабинет 13,

При личном обращении сотрудник Организационного отдела обязан сообщить гражданину о его праве и о порядке, установленном настоящей инструкцией, на подачу заявления в письменной, электронной или устной форме, а также по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на «Едином портале».

Помощником мэра регистрируется поступившее личное обращение в системе «СЭД-Дело», обеспечивается наложение резолюции Мэра Тайшетского муниципального округа и направляется на исполнение. Для осуществления контроля посредством «СЭД-Дело» направляется в Организационный отдел (ознакомление) и передается оригинал обращения.

97. Организационный отдел:

обеспечивает возможность написания гражданами обращения в письменной форме в адрес Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц при личном обращении в Организационный отдел в день обращения в рабочие дни с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:15; пятница с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 по адресу: город Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н, кабинет 13;

разъясняет о предъявляемых Федеральным законом требованиях к обращению, подаваемому в письменной форме.

98. Организационный отдел или Помощник мэра не осуществляет:

написание заявлений по просьбе гражданина под его диктовку;

тиражирование (копирование, распечатывание, сканирование) заявлений и документов для нужд гражданина;

предоставление доступа гражданина к телефонной, факсимильной связи, оргтехнике или доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

прием, перенаправление обращений в адрес исполнительных органов федеральной и региональной власти, государственных органов, Структурных подразделений или иных органов, разъясняет гражданину о необходимости направлять обращения по адресу местонахождения указанного(ых) органа(ов);

личный прием граждан с признаками наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

99. Личный прием граждан Мэром Тайшетского муниципального округа, Должностными лицами осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан (далее - График) утвержденный распоряжением Администрации Тайшетского муниципального округа Иркутской области № 14 от 3 февраля 2026 года (приложение № 4 к настоящей инструкции).

В График для населения включается следующая информация:

фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, проводящего личный прием граждан с указанием номера кабинета;

день недели и время проведения личного приема граждан.

100. При осуществлении записи гражданина на личный прием к Мэру Тайшетского муниципального округа, Должностным лицам, Организационный отдел заполняет учётную карточку личного приёма (далее - Карточка) в электронном виде, после приёма регистрирует её и вносит в журнал устных обращений граждан, согласно приложению 5.

Запись на личный прием граждан осуществляется только по предварительной записи (лично, телефонной), согласно Графика, размещённого на стенде Администрации Тайшетского муниципального округа по адресу: г. Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н и на Официальном портале.

В случае изменений даты или часов приема специалист Организационного отдела доводит данную информацию до гражданина, записавшегося на личный приём в телефонном режиме, в т.ч. информирует граждан о возможности реализовать право на личный прием в другой день в соответствии с Графиком.

101. Организационный отдел отказывает в записи граждан на личный прием к Мэру Тайшетского муниципального округа, Должностным лицам в следующих случаях:

решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц, ведущих личный прием граждан;

гражданин обжалует судебное решение (в этом случае гражданину Организационным отделом разъясняется порядок обжалования судебного решения, установленный законодательством);

гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

102. По требованию Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностных лиц, проводящих личный прием граждан, Организационным отделом предоставляются копии ранее поступавших обращений и ответов на них (при наличии).

103. При проведении фиксации личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи до начала личного приема специалистом, заполняющим Карточку, 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.

Обеспечение оборудованием, его эксплуатации и техническая поддержка для проведения фиксации личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи осуществляется отделом по связи с общественностью.

104. В Карточку личного приема вносятся:

дата приёма, номер Карточки;

должность, Ф.И.О. ведущего приём;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

контактный телефон (при наличии);

почтовый адрес, по которому гражданину может быть направлен ответ по результатам личного приема (по регистрации, фактический);

социальное положение, количество обращений в орган, льготный состав, повторность;

содержание обращения гражданина (содержание беседы);

резолюция, поручение(я) Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностного лица, проводящего личный приём;

подпись гражданина, подтверждающая его согласие (несогласие) на использование персональных данных или проведение фиксации с помощью средств аудио-, видеозаписи его личного приема;

перенаправление в Структурное подразделение, другой орган согласно сопроводительного письма (при наличии);

результат приёма;

комментарий специалиста;

отметка о снятии с контроля.

105. В случае, если изложенные в ходе личного приема факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке.

106. В остальных случаях дается ответ в течение тридцати календарных дней со дня регистрации Карточки личного приема в порядке, установленном настоящим разделом, за

исключением обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, подготовка ответа на которое обеспечивается в течение двадцати календарных дней со дня его регистрации.

107. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), о чем делается запись в Карточке.

Организационным отделом в течение трех календарных дней осуществляется регистрация Карточек в СЭУДе с учетом требований, установленных пунктами 13, 14 настоящей инструкции, их тиражирование, направление для исполнения поручения(й), данного(ых) в ходе личного приема гражданина ответственному исполнителю и соисполнителю(ям) (при наличии), а также осуществляется контроль за исполнением поручения(й) (при наличии) и подготовкой ответа гражданину.

Ответ гражданину по результатам его личного приема подготавливается ответственным исполнителем за подписью Мэра Тайшетского муниципального округа, Должностного лица, проводившего личный прием гражданина.

108. На личном приеме гражданина Мэром Тайшетского муниципального округа присутствуют:

гражданин, записавшийся на личный приём, граждане, пришедшие на прием согласно Графика, при предъявлении паспорта;

Мэр Тайшетского муниципального округа;

Сотрудник Организационного отдела;

Должностные лица, руководители Структурных подразделений, в чьей (чьих) компетенции(ях) находится решение вопроса(ов) гражданина, присутствуют по решению Мэра Тайшетского муниципального округа.

109. За организацию, подготовку и проведение общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) в Администрации Тайшетского муниципального округа ответственный Управляющий делами. Организационный отдел оказывает содействие и консультирование сотрудников, ответственных за организацию и проведение ОДПГ.

110. Управляющим делами:

не менее чем за три месяца до дня проведения ОДПГ формируются списки должностных лиц в системе исполнительных органов государственной власти, которые будут проводить личный прием граждан в ОДПГ;

не менее чем за две недели до проведения ОДПГ размещаются списки должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан, на Официальном портале, а также на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н.

Организационный отдел:

обеспечивает проведение разъяснительной работы с гражданами по обеспечению их прав на личное обращение в ОДПГ;

обеспечивает заполнение и поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной в Электронном справочнике, (о компетенции, о почтовых и электронных адресах, об имеющихся средствах и каналах связи);

консультирует сотрудников Администрации Тайшетского муниципального округа, ответственных за организацию и проведение ОДПГ, и предоставляет информационный материал, направляемый Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации Президента Российской Федерации по заполнению Электронного справочника. При необходимости присутствует на приеме;

в течение трех календарных дней со дня проведения ОДПГ заполняет формы отчета о результатах личного приема граждан в Электронном справочнике в разделе «Итоговый сводный отчет»;

111. Отдел информатизации:

обеспечивает постоянную техническую поддержку работы Электронного справочника;

Приложение 1
к Инструкции по работе с обращениями граждан
в Администрации Тайшетского муниципального округа

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Иркутская область
Тайшетский муниципальный округ
Иркутской области
АДМИНИСТРАЦИЯ
Тайшетского муниципального округа

(фамилия, имя, отчество
(последнее - при наличии)
гражданина, адрес)

665000 г. Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н
тел. 8(39563) 2-02-15
E-mail: admin@okrugtaishet.ru
Интернет: taishet.irkmo.ru

от «___» _____ 2026 г. № _____

Ответ на обращение

На Ваше обращение, поступившее _____
(способ поступления обращения)

в _____
(наименование органа или должностного лица, в адрес которого поступило обращение)

из _____,
(заполняется при поступлении обращения из государственных органов, вышестоящих органов, иных организаций)

сообщаю: _____

наименование должности

инициалы, фамилия

исп. Ф.И.О.
тел.

Приложение 2
к Инструкции по работе с обращениями граждан
в Администрации Тайшетского муниципального округа

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Иркутская область
Тайшетский муниципальный округ
Иркутской области
АДМИНИСТРАЦИЯ
Тайшетского муниципального округа

(фамилия, имя, отчество
(последнее - при наличии)
гражданина, адрес)

Копия: наименование учреждения (при
наличии резолюции в запросе)

665000 г. Тайшет, ул. Свободы, 4-4Н
тел. 8(39563) 2-02-15

E-mail: admin@okrugtaishet.ru

Интернет: taishet.irkmo.ru

от «___» _____ 2026 г. № _____

на № _____ от _____
(исх. документа запроса (при наличии))

О направлении ответа по обращению

Уважаемый(ая) _____!

Должностное лицо

инициалы, фамилия

исп. Ф.И.О.
тел.

Приложение 3
к Инструкции по работе с обращениями граждан
в Администрации Тайшетского муниципального округа

СПРАВКА (статистические данные)
по работе с обращениями граждан Администрации
Тайшетского муниципального округа за _____ квартал _____ г.

Поступило в администрацию округа ____ обращений, в том числе письменных ____, что составило ____% от общего числа обратившихся, устных ____ обращений (____%). Состоялось ____ выездных приема, принято ____ человек.

№ п/п	Основные группы обращений	Письменные	Устные	Всего	Письменные	Устные	Всего	Всего: %
		г.			г.			
1	Жилищно- коммунальное хозяйство (разное)							
	очистка дорог, вывоз снега							
	Вопросы по бродячим животным							
	предоставление жилья							
	ремонт жилья							
	По теплу и воде; ТКО; электроэнергия							
2	Социально-правовая сфера (разное)							
	мат. помощь, компенсация							
	Поступления в образовательные орг-ии							
	трудоустройство							
	Льготы и субсидии							
3	Вопросы по труду (з/п.,трудоуст., и т.д)							
4	Вопросы здравоохранения							
5	Вопросы транспорта и связи							
6	Торговля и предпринимательство							
7	Дея-ть исп-распорядительных органов МС							
8	Экология, защита лесов, водоемов, животных							
9	Вопросы архитектуры и строительства:							
	Строительство объектов							
	Ремонт объектов							

	ремонт дорог и мостов							
	Переселение из аварийного жилья							
10	Вопросы касательно СВО							
11	Земельные вопросы							
12	Другое							
ИТОГО:								
1	Посредством ПОС							
2	Инцидент-Менеджмент							

Основные группы обращений могут меняться согласно поступающим заявлениям граждан.

Обращения	г.			г.			%
	письменные	устные	всего	письменные	устные	всего	
Коллективные							
Повторные							
Рассмотрено с выездом							
Рассмотрено коллегиально							
Опубликовано в СМИ							
Размещено на сайте							

По всем обращениям:

	Письменные	Устные	Всего	Письменные	Устные	Всего	%
	г.			г.			
Даны ответы разъяснительного характера							
Меры приняты							
Отклонено							
Факты не подтвердились							
ИТОГО:							

На _____ – _____ письменных и _____ устных обращений в стадии решения вопросов.
(дата) (кол-во) (кол-во)

ГРАФИК
приёма граждан по личным вопросам мэром и заместителями
Тайшетского муниципального округа Иркутской области

Кузин Александр Сергеевич –
Мэр Тайшетского муниципального
округа Иркутской области (каб. № 1)

Среда
с 10 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰ часов
с 14 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ часов

Евдокименко Андрей Сергеевич –
первый заместитель мэра Тайшетского
муниципального округа (каб. № 3)

Понедельник
с 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ часов

Никулин Вячеслав Владимирович –
заместитель мэра Тайшетского муниципального
округа по социальным вопросам (каб. № 2)

Пятница
с 09 ⁰⁰ - 11 ⁰⁰ часов

Леоненко Руслан Олегович –
заместитель мэра Тайшетского муниципального
округа по вопросам жилищно-коммунального
хозяйства, гражданской обороны и
чрезвычайным ситуациям (каб. № 18)

Вторник
с 14 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ часов

Прикладова Елена Николаевна –
Управляющий делами администрации
Тайшетского муниципального округа
(каб. № 11)

Ежедневно
с 13 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰ часов

Запись на приём производится предварительно специалистами
(каб. № 13), тел. 8(39563) 2-03-79

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА

Лицевая сторона учетной карточки личного приема	
Дата приема _____	№ _____
Вёл прием: _____	
Ф.И.О. заявителя _____	
Тел. _____	пол _____
Адрес заявителя: _____	
КОНТРОЛЬ _____	
Социальное положение _____	Количество обращений _____
Льготный состав: да/нет _____	Повторность: да/нет _____
Содержание беседы: _____	
РЕЗОЛЮЦИЯ _____	
Обратная сторона учетной карточки личного приема	
Направлено в организацию _____	
РЕЗУЛЬТАТ приема _____	
Комментарий специалиста _____	
Отметка о снятии с контроля _____	

оказывает содействие при работе в Электронном справочнике сотрудникам, ответственным за организацию и проведение ОДПГ в Администрации Тайшетского муниципального округа.

112. Организация выездного приёма граждан в территориальных органах Администрации Тайшетского муниципального округа осуществляется по поручению Мэра Тайшетского муниципального округа и включает следующие этапы:

Организационный отдел согласовывает с руководителями территориальных органов, даты, время приёма, формирует список учреждений для посещения и готовит план-график. Обеспечивает размещение данного графика после подписания на официальном сайте администрации Тайшетского муниципального округа;

Управляющий делами на основе согласованных данных утверждает итоговый план-график, доводит утвержденный график до сведения всех Должностных лиц и Структурных подразделений, участвующих в приеме.

Управляющий делами Администрации
Тайшетского Муниципального округа



Е.Н. Прикладова