



КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ ТУРИЗМА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

25 января 2019 г.

№ 14-ОД

г. Волгоград

Об утверждении положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение постановления Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. N 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору - руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области" и Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области (далее - Положение, комитет).

2. Отделу правового и кадрового обеспечения комитета обеспечить размещение аналитической информации о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет, на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети "Интернет".

3. Руководителям структурных подразделений комитета организовать изучение Положения подчиненными сотрудниками и обеспечить выполнение предусмотренных в нем требований.

4. Признать утратившим силу приказ комитета по подготовке и проведению матчей чемпионата мира по футболу 2018 года Волгоградской области от 29 июля 2015 года N 21-ОД "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и об организации личного приема граждан в комитете по подготовке и проведению матчей чемпионата мира по футболу 2018 года Волгоградской области".

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



А.В.Грушко

УТВЕРЖДЕНО
приказом комитета
по развитию туризма
Волгоградской области

от "25" января 2019 г. № 14-ОД

Положение

о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области (далее - комитет), адресованными председателю комитета, заместителям председателя комитета (далее именуются - обращения).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется - Федеральный закон).

3. Комитет осуществляет:

регистрацию обращений и контроль за их рассмотрением;
рассмотрение обращений, содержащих вопросы, относящиеся к компетенции комитета.

4. Регистрацию обращений, поступивших в том числе в форме электронного документа, их аннотирование осуществляет отдел правового и кадрового обеспечения комитета (далее именуется - отдел) в течение трех дней со дня поступления обращений в комитет, включая день поступления.

5. Обращения, не позднее дня, следующего за днем регистрации, передаются председателю комитета, в случае временного отсутствия председателя комитета - заместителю председателя комитета для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

6. Сотрудник отдела передает обращение на рассмотрение исполнителю, указанному в резолюции (далее – ответственный исполнитель), не позднее следующего рабочего дня со дня наложения соответствующей резолюции.

7. Ответственный исполнитель не позднее следующего дня со дня поступления к нему обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении нескольких исполнителей (далее именуется - соисполнители).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения, наложившего резолюцию, и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

8. Поручение по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

9. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем комитета, заместителем председателя комитета, рассматриваются с учетом порядка ведения личного приема граждан в комитете, утвержденного приказом комитета.

10. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

11. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, понятно и исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы, исключая возможность повторного обращения по данному вопросу.

12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в комитет в форме электронного документа, и в письменной форме - по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в комитет в письменной форме.

В случае если обращение, поступившее в комитет в форме электронного документа, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в письменном виде на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в письменном виде, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, отправка ответа должна производиться и в форме электронного документа, и в письменном виде на адрес электронной почты и на почтовый адрес, указанные в обращении.

13. Письменное обращение, поступившее в комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения осуществляется ответственным исполнителем.

14. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, исполнитель в течение пяти дней со дня регистрации в комитете обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Волгоградской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части четвертой статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета и его должностных лиц, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации в комитете направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части четвертой статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации в комитете направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации в комитете возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в комитете исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии

с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

в комитет поступило письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте данных комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в комитет.

15. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников комитета, рассматриваются вышестоящими должностными лицами.

16. На поступившее в комитет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

17. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

18. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.