КОМИТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И РАЗВИТИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛКОМЭКОНОМРАЗВИТИЯ)

ПРИКАЗ

от 10 августа 2021 г. № 37н

Волгоград

О внесении изменений в приказ комитета экономической политики и развития Волгоградской области от 26 сентября 2017 г. № 52н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в комитете экономической политики и развития Волгоградской области"

П р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ комитета экономической политики и развития Волгоградской области от 26 сентября 2017 г. № 52н "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в комитете экономической политики и развития Волгоградской области" следующие изменения:

1.1. В приказе пункт 2 исключить.

1.2. Положение о работе с обращениями граждан в комитете экономической политики и развития Волгоградской области, утвержденное названным приказом, изложить в новой редакции согласно приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель комитета
экономической политики
и развития Волгоградской области

Комитет экономической политики и развития Волгоградской области
Для документов

Быкадорова Г.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу комитета
экономической политики
и развития Волгоградской области

от 10 августа 2021 г. № 37н

"УТВЕРЖДЕНО
приказом комитета
экономической политики
и развития Волгоградской области
от 26 сентября 2017 г. №52н

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан в комитете экономической политики и развития Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан (далее именуются - обращения), поступающими в комитет экономической политики и развития Волгоградской области (далее именуется - комитет), в том числе из аппарата Губернатора Волгоградской области, в письменной форме или в форме электронного документа, а также устными обращениями.

Рассмотрение устных обращений осуществляется председателем комитета (далее именуется - председатель) и заместителями председателя на личном приеме граждан.

Почтовый адрес комитета для обращений, направляемых в письменной форме: пр-кт Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, д.3, г. Волгоград, 400012.

Электронные адреса комитета для обращений, направляемых в форме электронных документов:

официальный адрес электронной почты: economic@volganet.ru;

официальный сайт комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.economics.volgograd.ru (далее именуется - официальный сайт комитета).

Факс комитета: (8442) 35-24-00, телефон (8442) 35-21-00.

2. В настоящем Положении понятия и термины используются в значениях, определенных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Регистрация обращений, их аннотирование, определение должностного лица, уполномоченного рассматривать вопросы, содержащиеся в обращениях (далее

именуется – исполнитель), осуществляется отделом бюджетного планирования и организационного обеспечения управления международных, внешнеэкономических, межрегиональных связей и бюджетного планирования (далее именуется – отдел) в автоматизированной системе обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее именуется – АСОКИ) в течение трех дней со дня поступления обращения в комитет, включая день поступления.

4. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, отдел в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Волгоградской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета или его должностных лиц, отдел в течение семи дней со дня регистрации 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 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

в обращении обжалуется судебное решение, отдел в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона;

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 отдел 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, отдел вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель (лицо, исполняющее обязанности председателя) либо уполномоченное на то лицо 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 комитет. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении;

поступившее в комитет или должностному лицу письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта комитета, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Письменный ответ в этом случае направляется гражданину на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

5. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем, заместителями председателя, рассматриваются отделом с учетом порядка организации личного приема граждан в комитете, установленного приказом комитета.

Регистрация устных обращений и учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляются в карточках личного приема граждан ответственным лицом, которое назначается приказом комитета (далее именуется – ответственное лицо).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 приема и подтверждается подписью заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию комитета, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

6. В случае если обращения не относятся к обращениям, указанным в пунктах 4 и 5 настоящего Положения, отдел не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, передает обращения председателю (лицу, исполняющему обязанности председателя) для оформления резолюций.

7. Обращения отделом передаются на рассмотрение исполнителям, указанным в резолюциях.

8. Исполнители не позднее следующего дня со дня поступления обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении соисполнителей (далее именуются – соисполнители).

9. 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 соисполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции председателя (лица, исполняющего обязанности председателя), выдавшего поручение, отметки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

10. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения, внесение электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

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.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю, а также за внесение электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

В случае если в поручении содержится указание на ответ заявителю каждым исполнителем, ответ заявителю направляет каждый исполнитель самостоятельно.

11. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения, в том числе принимает решение о продлении срока его рассмотрения, направление уведомления заявителю в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, и ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

12. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц комитета, рассматриваются председателем или в соответствии с резолюциями должностных лиц аппарата Губернатора Волгоградской области.

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

Электронный образ уведомления о доставке ответа заявителю в форме электронного документа вносится в АСОКИ ответственным лицом.

14. Обращение считается исполненным после фактического выполнения поручения исполнителем (ответственным исполнителем), направления ответа гражданину и снятия его с контроля ответственным лицом.

Исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее семи рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение направляет копию (скан-копию) ответа в отдел.

В случае если обращение для рассмотрения поступило из аппарата Губернатора Волгоградской области, исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее семи рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение направляет копию (скан-копию) ответа в отдел.

Уведомления об отправке на электронный адрес заявителя и доставке ответа заявителю (далее именуется - уведомления) предоставляются в отдел на бумажном носителе.

Рассмотренные обращения вместе с материалами к ним исполнителем (ответственным исполнителем) формируются в дела согласно номенклатуре дел комитета.

Исполнитель (ответственный исполнитель) несет персональную ответственность за соблюдение сроков и качества исполнения обращения.

Текст ответа должен содержать исчерпывающую, четкую информацию на все поставленные в обращении вопросы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет ответственное лицо.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления в отдел копий (скан-копий) ответов и уведомлений отдел ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом председателя (лицо, исполняющее обязанности председателя).

16. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ".