



КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 18.10.2024 № 103-09
Г.ПСКОВ

О рассмотрении обращений граждан
в Комитете по культуре Псковской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации Псковской области от 29 ноября 2013 г. № 556 «Об утверждении Положения о Комитете по культуре Псковской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по культуре Псковской области.
2. Отделу правовой и кадровой работы обеспечить размещение настоящего приказа на сайте сетевого издания «Нормативные правовые акты Псковской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (pravo.pskov.ru) и ознакомить с настоящим приказом под роспись всех государственных гражданских служащих области, замещающих должности государственной гражданской службы области в Комитете по культуре Псковской области.
3. Признать утратившими силу приказ Комитета по культуре Псковской области от 30 декабря 2019 г. №314-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по культуре Псковской области».

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа осуществляет председатель Комитета.

Врио председателя комитета

Верно:

Заместитель начальника отдела
правовой и кадровой работы



В.А. Алексеева

Т.В. Строгова

Строгова Т.В.
299-679

Утверждено
Приказом Комитета
по культуре Псковской области
от 18.10.2024 № 103-09

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО КУЛЬТУРЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение регулирует вопросы организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Комитет по культуре Псковской области (далее - Комитет) в письменной форме или в форме электронного документа, а также вопросы организации, подготовки и проведения личных приемов граждан в Комитете.

Организация рассмотрения обращений граждан, поступающих в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», осуществляется в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений

и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Действие Положения не распространяется на обращения граждан, организация рассмотрения которых регулируется Положением о рассмотрении обращений граждан в Правительстве Псковской области, утвержденным постановлением Правительства Псковской области от 20 октября 2022 г. № 218, а именно обращений граждан, поступивших председателю Комитета с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Правительства Псковской области» (далее - СЭД ППО) в виде резолюции от Губернатора Псковской области, руководителя первого уровня (первый заместитель Губернатора Псковской области) и руководителей второго уровня (заместители Губернатора Псковской области и Руководитель Аппарата Правительства Псковской области) с поручением о рассмотрении письменного обращения и подготовки проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ и иных федеральных законах. Кроме того, для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

1) коллективное обращение - совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям к письменным обращениям, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ;

2) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

5. Организацию рассмотрения обращений граждан, поступивших

в Комитет, осуществляет председатель Комитета либо лицо, временно исполняющее его обязанности.

Подписание ответов на обращения граждан осуществляется председателем Комитета либо лицом, временно исполняющим его обязанности (далее так же - ответственное лицо).

6. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также контролем за сроками рассмотрения обращений граждан, осуществляются с использованием СЭД ППО в разделах «Все входящие обращения граждан», «Все ответы гражданам» и фиксируются в СЭД ППО в режиме реального времени.

7. Ответственное лицо при подписании в СЭД ППО ответов, сообщений и уведомлений гражданам, а также запросов о представлении документов и материалов и иных писем в рамках рассмотрения обращений граждан использует усиленные квалифицированные электронные подписи (далее - электронные подписи).

8. Образцы текстов сопроводительного письма о переадресации письменного обращения граждан, а также сообщений и уведомлений гражданам в рамках рассмотрения поступивших в Комитет письменных обращений граждан приведены в приложении к настоящему Положению.

II. ПОСТУПЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТ, РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ИХ НА РАССМОТРЕНИЕ

9. Граждане обращаются в Комитет:

1) в письменной форме посредством направления почтового отправления по почтовому адресу: 180001, г. Псков, ул. Некрасова, д. 23;

2) в форме электронного документа посредством направления обращения:

а) через официальный сайт Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: gkk.pskov.ru;

б) через официальный сайт Интернет-приемной Правительства Псковской области и исполнительных органов Псковской области в сети

«Интернет» по адресу: priemnaya.pskov.ru;

3) в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых в соответствии с разделом IV настоящего Положения.

10. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа оформляются в соответствии с требованиями к письменному обращению, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

11. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в Комитет способами, указанными в пункте 9 настоящего Положения, либо переадресованные, в том числе посредством СЭД ППО в Комитет, государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами (далее также - письменные обращения), подлежат обязательной регистрации сотрудником Комитета, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее также - сотрудник Комитета), в течение трех дней с момента их поступления в Комитет.

12. Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием СЭД ППО путем создания электронной карточки, в которой указываются вопросы, содержащиеся в письменных обращениях граждан, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, с вложением файла, полученного в результате сканирования обращения граждан в письменной форме на бумажном носителе.

13. Письменные обращения, поступившие в Комитет, после их регистрации направляются посредством использования СЭД ППО сотрудником Комитета председателю Комитета либо лицу, временно исполняющему его обязанности, для организации их рассмотрения.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ РАССМОТРЕНИЮ В КОМИТЕТЕ

14. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня регистрации письменного обращения, председатель Комитета либо лицо, временно исполняющее его обязанности, дает поручение о рассмотрении письменного обращения должностным лицам Комитета в соответствии с их компетенцией, которое оформляется в виде резолюции в СЭД ППО (далее - резолюция руководителя).

Ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него является должностное лицо, указанное в резолюции руководителя первым (далее - ответственный исполнитель).

15. Должностные лица, указанные в резолюции руководителя или заместителя председателя Комитета после ответственного исполнителя, являются соисполнителями.

Соисполнители в пределах компетенции представляют ответственному исполнителю информацию, необходимую для своевременного и качественного рассмотрения обращения, в срок не позднее 15 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен резолюцией руководителя или заместителя председателя Комитета.

16. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подписание ответственному лицу, указанному в пунктах 5 и 14 настоящего Положения, с использованием СЭД ППО.

17. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется

первому гражданину в списке подписавшихся, указавшему свой адрес, с предложением довести его содержание до сведения остальных граждан, подписавших обращение. В случае если просьба о направлении ответа выражена всеми либо несколькими гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

18. При нахождении у ответственного исполнителя на рассмотрении нескольких обращений от одного гражданина допускается направление в его адрес единого ответа с перечислением во вводной части ответа реквизитов рассмотренных обращений (при отсутствии реквизитов указываются другие данные, позволяющие определить перечень рассмотренных обращений).

При подготовке единого ответа срок рассмотрения включенных в него обращений исчисляется по обращению, поступившему раньше остальных.

19. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, то ответственный исполнитель, согласно резолюции руководителя или заместителя председателя Комитета, в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения осуществляет его переадресацию в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в письменном обращении вопросов, с сопроводительным письмом и уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

20. При поступлении на рассмотрение в Комитет письменного обращения гражданина и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения письменного обращения гражданину дается единый ответ.

21. После подписания ответственным лицом ответ, сообщение или уведомление (далее в настоящем пункте - документ) гражданину по рассмотренному в Комитете письменному обращению регистрируется в СЭД ППО сотрудником Комитета, на которого возложено

осуществление функций регистрации обращений граждан, в течение одного рабочего дня со дня подписания и направляется гражданину:

1) на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в поступившем в письменной форме обращении, при этом направляется документ, подписанный ответственным лицом собственноручно либо с использованием аналога собственноручной подписи - факсимильного воспроизведения подписи, либо электронной подписью в СЭД ППО с приложением заверенной в установленном порядке копии сертификата ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе и обязательным внесением данных в журнал регистрации и учета обращений граждан;

2) посредством СЭД ППО на адрес электронной почты гражданина, указанный в поступившем в форме электронного документа обращении, при этом направляется документ, подписанный электронной подписью, с приложением файла проверки электронной подписи.

Действия, указанные в подпункте 1 настоящего пункта осуществляются сотрудником Комитета, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан.

Действия, указанные в подпункте 2 настоящего пункта осуществляются ответственным исполнителем.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ, ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОМ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ

22. Личные приемы граждан в Комитете (далее - личные приемы) проводятся председателем Комитета и уполномоченными им должностными лицами (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием), к которым относятся первый заместитель председателя Комитета, заместители председателя Комитета, в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в Комитете, в котором указываются дни недели и время проведения личных приемов (далее - график личного приема).

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях недели и часах доводится до сведения граждан посредством

размещения на официальном сайте Комитета в сети «Интернет» по адресу: gkk.pskov.ru, а также по телефону 8 (8112) 299-888.

Личные приемы граждан проводятся в служебных помещениях Комитета.

23. Личные приемы граждан в Комитете проводятся по предварительной записи граждан и без предварительной записи граждан в соответствии с днями недели и временем, указанными в графике личного приема.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8 (8112) 299-888, а также по результатам рассмотрения в соответствии с настоящим Положением подлежащего рассмотрению письменного обращения гражданина о записи на личный прием, оформленного в соответствии с требованиями, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ, в том числе содержащего вопросы, предлагаемые к рассмотрению в ходе личного приема.

Личный прием без предварительной записи граждан осуществляется в порядке очередности в соответствии с днями недели и временем, указанными в графике личного приема.

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

24. Непосредственно перед личным приемом оформляются карточки личного приема граждан с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона гражданина, краткого содержания вопроса, подлежащего рассмотрению в ходе личного приема (далее - карточка личного приема).

25. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

26. Личный прием граждан проводится при предъявлении лицу, проводящему личный прием, документа, удостоверяющего личность.

27. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

- 1) у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его

личность;

2) гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

28. Информация об отказе в проведении личного приема и основания принятия такого решения, предусмотренные пунктом 27 настоящего Положения, указываются в карточке личного приема.

29. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав представленные гражданином документы и материалы, принимает в ходе личного приема одно из следующих решений:

1) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных гражданином в устном обращении, путем запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения устного обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, в этом случае письменный ответ по существу поставленного в устном обращении вопроса направляется гражданину в течение срока, определяемого в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ;

2) дать с согласия гражданина устный ответ на устное обращение гражданина в случае, если изложенные в таком обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом в карточке личного приема гражданина делается запись «Факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении по данному вопросу, являются очевидными и не требуют дополнительной проработки. По данному вопросу заявителю даны разъяснения в ходе личного приема»;

3) отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении устного обращения, если гражданину неоднократно (два и более раз) давались ответы по существу поставленных в его обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) дать гражданину в день проведения его личного приема разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых

не входит в компетенцию Комитета.

30. Гражданин вправе изложить свое мнение о результате рассмотрения устного обращения в карточке личного приема.

В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

VII. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

31. Ответственность и контроль за своевременное рассмотрение обращений граждан, за качеством содержания ответов, сообщений и уведомлений гражданам, объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поставленных в письменных обращениях вопросов, исполнением поручений, данных в ходе рассмотрения обращений граждан, осуществляется председателем Комитета либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

32. Организацию контроля за исполнением поручений и (или) рекомендаций по результатам личных приемов должностными лицами осуществляют должностные лица, непосредственно проводившие личный прием.

33. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Положения должностные лица Комитета несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению о рассмотрении обращений граждан
в Комитете по культуре Псковской области

ОБРАЗЦЫ ТЕКСТОВ

сопроводительного письма о переадресации письменного обращения граждан, а также сообщений и уведомлений гражданам в рамках рассмотрения поступивших в Правительство Псковской области письменных обращений граждан

1. Образец текста сопроводительного письма
о переадресации письменного обращения

Руководствуясь частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется письменное обращение (указывается Ф.И.О. гражданина), поступившее в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов и для направления ответа гражданину.

Уведомление о переадресации Вам письменного обращения гражданину направлено.

2. Образец текста уведомления гражданина о
переадресации его письменного обращения

Ваше письменное обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), по вопросу (указывается вопрос) в соответствии с частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от от 02 мая 2006 г.

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено в (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации, учреждения) на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных Вами вопросов.

В соответствии с Федеральным законом от от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется государственным органом, органом местного самоуправления, учреждением, организацией либо должностным лицом, осуществляющим его рассмотрение.

О результатах рассмотрения письменного обращения Вы будете проинформированы (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации, учреждения).

3. Образец текста уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившего в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), по вопросу (указывается вопрос) сообщаем Вам, что срок его рассмотрения по решению (указывается наименование должности и Ф.И.О. должностного лица, организовавшего рассмотрение обращения) продлен (указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения) в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в связи с необходимостью (указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам).

4. Образец текста уведомления гражданина о прекращении переписки с ним

В ответ на Ваше письменное обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), сообщаю следующее.

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов)) прекращается.

5. Образец текста сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на письменное обращение

В связи с тем, что Ваше письменное обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), содержит (сообщается о наличии нецензурных, некорректных высказываний либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), руководствуясь частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение и оставляем Ваше письменное обращение без ответов по существу поставленных вопросов.

Для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по Вашему обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, сообщаем о направлении Вашего письменного обращения в органы прокуратуры.

6. Образец текста сообщения автору письменного обращения, текст которого не поддается прочтению

Руководствуясь частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем, что Ваше письменное обращение (указывается дата обращения или дата его поступления), поступившее в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию в соответствии с их компетенцией.

7. Образец текста сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну

В рамках рассмотрения Вашего письменного обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившего в Комитет по культуре Псковской области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), по вопросу (указывается вопрос), руководствуясь частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем

Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных в Вашем письменном обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.