



КОМИТЕТ КУЛЬТУРЫ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

27.06.2018

№ 01-20/105

Волгоград

Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан, организаций и общественных объединений
в комитете культуры Волгоградской области

Во исполнение п. 2 постановления Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 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" п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в комитете культуры Волгоградской области согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ комитета культуры Волгоградской области от 31.07.2015 № 01-20/275 "Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в комитет культуры Волгоградской области".

3. Приказ вступает в силу после подписания и подлежит официальному опубликованию.

Заместитель Губернатора Волгоградской области –
председатель комитета
культуры Волгоградской области



В.И. Попков

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета культуры
Волгоградской области

от 27.06.2018 г. № 01-20/105

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан, организаций и
общественных объединений в комитете культуры Волгоградской области

1. Настоящий Порядок регулирует работу с обращениями граждан (за исключением обращений о предоставлении государственной услуги), поступающими в комитет культуры Волгоградской области (далее именуется – комитет), адресованные заместителю Губернатора Волгоградской области - председателю комитета и заместителям председателя комитета (далее именуются – обращения), в том числе при осуществлении личного приема.

2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон), постановлениями Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 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", от 02 апреля 2015 г. № 287 "Об утверждении Порядка организации личного приема граждан Губернатором Волгоградской области, вице-губернатором – руководителем аппарата Губернатора Волгоградской области, первыми заместителями, заместителями Губернатора Волгоградской области и руководителями органов исполнительной власти Волгоградской области", Инструкцией по делопроизводству комитета, утвержденной приказом комитета от 20 апреля 2017 г. № 01-20/111 и иными нормативными правовыми актами регулирующими деятельность в сфере работы с обращениями граждан.

3. Используемые в настоящем Порядке понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе.

4. Структурное подразделение комитета, ответственное за документационное обеспечение (далее именуется – служба делопроизводства), осуществляет:

4.1. регистрацию обращений и контроль сроков их рассмотрения в автоматизированной системе обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее именуется – АСОКИ);

4.2. предварительное рассмотрение в целях выделения обращения, требующих обязательного рассмотрения заместителем Губернатора Волгоградской области - председателем комитета и обращений, не требующих такового;

4.3. контроль сроков рассмотрения обращений.

5. В случае если:

5.1. обращение, которое содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

5.2. обращение, которое содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, 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;

5.3. решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

5.4. в письменном обращении, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, о чем направляется служебная записка на имя заместителя Губернатора Волгоградской области – председателя комитета культуры Волгоградской области.

5.5. в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня регистрации;

5.6. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается юридической службой комитета гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона;

5.7. текст обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит рассмотрению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.8. 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 муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

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

5.10. обращение содержит 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 комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

5.11. обращение содержит 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;

5.12. обращение содержит вопросы, на которые заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе предложить руководству комитета принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее отправленные обращения направлялись в комитет. С этой целью исполнитель готовит служебную записку на имя заместителя Губернатора Волгоградской области - председателя комитета, в котором обосновывает причину прекращения переписки с заявителем, а также проект письма в адрес заявителя с аналогичным обоснованием.

6. Состав процедуры работы с обращениями:

6.1. прием и регистрация письменных обращений;

6.2. личный прием (в том числе выездной);

6.3. рассмотрение обращений;

6.4. регистрация и выдача (направление) ответа на обращение.

7. Обращения, поступившие в комитет, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения, передаются заместителю Губернатора Волгоградской области - председателю комитета или его заместителям в соответствии с распределением обязанностей для оформления резолюции.

8. Руководители структурных подразделений комитета не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения на исполнение вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении соисполнителей путем оформления служебной записки на имя должностного лица, выдавшего поручение.

9. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

9.1. Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения организует, координирует выполнение соисполнителями поручения и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения, лицо, отмеченное в поручение пометкой "ответственный".

9.2. При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "ответственный", организует, координирует выполнение поручения соисполнителями, несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения, и направляет ответ гражданину исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

9.3. Исполнитель (ответственный исполнитель) анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

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

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

10.2. Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

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

12. Исполнитель (ответственный исполнитель) организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством, вносит предложение о продлении срока его рассмотрения.

12.1. По ходатайству исполнителя (ответственного исполнителя) срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим указание об исполнении обращения (наложившим резолюцию).

12.2. Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения, в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона, осуществляется исполнителем (ответственным исполнителем) в последний рабочий день срока рассмотрения обращения с указанием срока окончательного разрешения вопроса.

13. По результатам рассмотрения обращения исполнитель (ответственный исполнитель) готовит проект ответа.

13.1. Подготовка проекта ответа осуществляется с учетом поручений Губернатора Волгоградской области, вице-губернатора – руководителя аппарата Губернатора Волгоградской области, заместителя Губернатора Волгоградской области - председателя комитета, заместителей председателя комитета и иных должностных лиц, в подчинении которых находится исполнитель (ответственный исполнитель).

13.2. Ответы на обращения оформляются на бланках комитета установленной формы в соответствии с порядком организации и ведения делопроизводства в комитете.

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

13.4. Подготовленный проект ответа визируется должностными лицами комитета в соответствии с порядком организации и ведения делопроизводства в комитете.

13.5. После визирования проект ответа исполнителем (ответственным исполнителем) представляется на утверждение соответствующему должностному лицу не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения со дня регистрации включительно.

13.6. Проекты ответов на обращения представляются на подпись уполномоченным лицам только с приложением поступившего обращения.

13.7. 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.

14. Личный прием граждан заместителем Губернатора Волгоградской области - председателем комитета, заместителями председателя комитета осуществляется в соответствии с графиком в порядке очередности согласно предварительной записи на прием.

14.1. Личный прием заместителем Губернатора Волгоградской области – председателем комитета культуры Волгоградской области проводится по результатам рассмотрения обращения граждан на личном приеме, проводимом заместителем председателя комитета в соответствии с распределением полномочий.

14.2. Информация, касающаяся проведения личного приема граждан руководством комитета (графики личных приемов; контактные телефоны для записи; дни и часы, в течение которых производится запись; почтовые адреса и адреса электронной почты, на которые могут направляться обращения граждан с просьбой о записи на личный прием; иная информация), должна быть размещена на сайте комитета на портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в сети Интернет, а также на информационных стендах в помещениях, занимаемых комитетом.

15. Запись граждан на личный прием, проводимый заместителем Губернатора Волгоградской области - председателем комитета и его заместителями, а также уведомление о дате и времени проведения личного приема граждан, обратившихся письменно с просьбой о записи на личный прием, осуществляет уполномоченное должное лицо службы делопроизводства (далее именуется уполномоченное должностное лицо).

15.1. Запись на личный прием к заместителю Губернатора Волгоградской области - председателю комитета, его заместителям осуществляется с 1 по 30 число месяца, предшествующего дате личного приема. Запись на личный прием к заместителю Губернатора Волгоградской области - председателю комитета, его заместителям может быть прекращена при записи количества человек, указанного в п. 15.2.

15.2. На один личный прием к заместителю Губернатора Волгоградской области - председателю комитета может быть записано не более 6 человек, к заместителю председателя комитета не более 8 человек.

15.3. В случае изменения даты и(или) времени проведения личного приема, уполномоченное должностное лицо обязано уведомить тех граждан, дата и(или) время приема которых переносится, в день изменения.

15.4. Запись граждан на личный прием осуществляется на основании ходатайства о личном приеме гражданина, заявленного при личном обращении гражданина в комитет, с использованием средств телефонной связи или на основании письменного обращения, в том числе поступившего в форме электронного документа.

16. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием или в личном приеме в случае, если обратившийся находится с признаками алкогольного или наркотического опьянения (запах алкоголя, шатание при ходьбе, невнятная речь), проявление агрессии и явного неуважения к окружающим.

17. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан согласно приложению.

Во время личного приема заявитель может быть направлен, по согласованию, на беседу в соответствующее подразделение комитета.

18. В случае:

18.1. если факты и обстоятельства, изложенные в обращении на личном приеме, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия дается устный ответ, о чем в карточке личного приема делается запись, которая заверяется подписью гражданина;

18.2. если гражданин обратился с вопросом, не относящимся к ведению комитета, ему разъясняется, в какой орган государственной власти обратиться за решением вопроса.

В остальных случаях гражданину представляется письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом.

19. В случае если на личном приеме от гражданина поступает письменное обращение, его рассмотрение осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом.

20. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поднятых в обращении вопросов.

21. Учетные карточки личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема граждан заместителем Губернатора Волгоградской области - председателем комитета или его заместителями, в течение трех рабочих дней после проведения личного приема граждан передаются исполнителям в установленном порядке.

21.1. Информация о принятых мерах по обращениям, поступившим в ходе личного приема, а также материалы личного приема граждан заместителем Губернатора Волгоградской области - председателем комитета и его заместителями представляются исполнителем уполномоченному специалисту сектора документационного обеспечения комитета. Решение о завершении рассмотрения обращения или продолжения работы по обращениям, поступившим в ходе личного приема, принимается должностным лицом, осуществлявшим прием гражданина и выдавшим поручение.

22. Ответ на обращение, поступившее в комитет в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа

по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в комитет в письменной форме.

22.1. В случае направления ответа в форме электронного документа на обращение, электронный образ уведомления о доставке ответа заявителю в форме электронного документа вносится в АСОКИ.

22.2. 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 письменном виде на адрес электронной почты и на почтовый адрес, указанный в обращении.

23. Материалы рассмотренных обращений, поступивших из аппарата Губернатора Волгоградской области, со всеми относящимися к ним документами и копиями письменных ответов на обращения представляется службой делопроизводства помощникам заместителя Губернатора Волгоградской области – председателя комитета культуры Волгоградской области не позднее семи рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение.

24. Текущий контроль осуществляется:

24.1. за соблюдением сроков рассмотрения обращений – уполномоченным лицом службы делопроизводства комитета;

24.2. за организацией, координацией выполнения поручения в соответствии с поручениями уполномоченных должностных лиц, своевременностью, полнотой, достоверностью и качеством рассмотрения обращения – руководителем структурного подразделения, в подчинении которого находится исполнитель.

25. Должностное лицо комитета имеющий доступ к обращениям граждан не вправе, за исключением случаев указанных в действующем законодательстве, разглашать и иным способом передавать персональные данные гражданина (заявителя), а также сведения, указанные в его обращении.

Приложение

к порядку организации и ведения
работы с обращениями граждан,
организаций и общественных
объединений в комитете культуры
Волгоградской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема: " ____ " _____ 201_г.

Должностное лицо, ведущее личный прием: _____

(инициалы, фамилия, наименование должности)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес гражданина: _____

Контактный телефон: _____

Право на льготы: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

Форма обращения: _____

(устное, письменное)

Содержание обращения: _____

Резолюция должностного лица, проводившего личный прием _____

Наименование должности

И.О. Фамилия