



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ И КАЗАЧЕСТВА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

25 марта 2025 г.

№ 31

Волгоград

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,
поступающими в комитет по делам национальностей и казачества
Волгоградской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением 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 прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по делам национальностей и казачества Волгоградской области.

2. Признать утратившими силу следующие приказы комитета по делам национальностей и казачества Волгоградской области:

от 30.07.2015 № 102 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и об организации личного приема граждан в комитете по делам национальностей и казачества Волгоградской области";

от 05.03.2018 № 36 "О внесении изменений в приказ комитета по делам национальностей и казачества Волгоградской области от 30.07.2015 № 102 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и об организации личного приема граждан в комитете по делам национальностей и казачества Волгоградской области".

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

Председатель комитета



Э.Ф.Давыдовский

Утверждено
приказом комитета по делам
национальностей и казачества
Волгоградской области

от 25 марта 2025 г. № 31

Положение
о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по делам
национальностей и казачества Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения), поступающими в комитет по делам национальностей и казачества Волгоградской области (далее - комитет), в том числе из аппарата Губернатора Волгоградской области, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устными обращениями.

Рассмотрение и обработка обращений и сообщений, поступающих в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", осуществляется в порядке, предусмотренном 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 "Об утверждении Правил 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".

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

Почтовый адрес комитета для обращений, направляемых в письменной форме: ул. Рабоче-Крестьянска, д. 15, г. Волгоград, 400001.

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

официальный адрес электронной почты: kdnk@volganet.ru;

официальный сайт комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://kdnk.volgograd.ru/> (далее - официальный сайт комитета).

Факс комитета (8442) 30-78-61, телефон (8442) 30-78-51.

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 - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Регистрация обращений, их аннотирование, определение должностного лица, уполномоченного рассматривать вопросы, содержащиеся в обращениях (далее - исполнитель), осуществляется отделом правового обеспечения, государственной службы и кадров (далее - отдел) в автоматизированной системе обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее - АСОКИ) в течение трех дней со дня поступления обращения в комитет, включая день поступления.

Обращение, поступившее в комитет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то в течение пяти дней со дня регистрации обращения оно направляется

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, то в течение семи дней со дня регистрации оно направляется 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 № 59-ФЗ;

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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 обращении обжалуется судебное решение, то в течение семи дней со дня регистрации оно возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то комитет вправе оставить обращение 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 комитета (лицо, временно осуществляющее полномочия председателя комитета) 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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;

в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

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.

5. Запись граждан на личный прием председателем комитета, заместителями председателя комитета осуществляется отделом с учетом Порядка организации личного приема граждан в комитете по делам национальностей и казачества Волгоградской области, утверждаемого приказом комитета.

Регистрация устных обращений и учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляются в карточках личного приема граждан ответственным лицом, которое назначается приказом комитета.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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 гражданина. 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.

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

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

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 комитета (лицу, временно осуществляющему полномочия председателя комитета) для оформления резолюций.

7. Согласно резолюции обращения передаются отделом на рассмотрение исполнителям.

8. Исполнитель рассматривает обращение и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председатель комитета (лицо, временно осуществляющее полномочия председателя комитета) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного

кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в комитет или должностному лицу 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 № 59-ФЗ на официальном сайте комитета.

В случае если обращение, поступившее в комитет или должностному лицу в форме электронного документа, содержит просьбу гражданина об отправке ответа в письменном виде на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в комитет в письменном виде, содержит просьбу гражданина 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.

12. Обращение считается исполненным после фактического выполнения поручения исполнителем, направления ответа гражданину и снятия его с контроля отделом.

При сдаче материалов дела уведомление о доставке ответа гражданину предоставляется в отдел на бумажном носителе.

13. Оригиналы рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами и копиями письменных ответов на обращения представляются исполнителями в отдел не позднее одного рабочего дня со дня регистрации ответа на обращение для обеспечения хранения и архивирования, а также внесения электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

14. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления материалов дел по обращениям отдел ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом председателя комитета (лицо, временно осуществляющее полномочия председателя комитета).

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