



КОМИТЕТ КУЛЬТУРЫ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛКОМКУЛЬТУРЫ)

ПРИКАЗ

15.04.2025

№ 01-20/131

Волгоград

Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан,
поступающими в комитет культуры Волгоградской области

П р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан, поступающими в комитет культуры Волгоградской области.
2. Признать утратившим силу приказ комитета культуры Волгоградской области от 27.06.2018 № 01–20/105 "Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в комитете культуры Волгоградской области".
3. Приказ вступает в силу после подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



С.А. Сафронова

Утвержден
приказом комитета культуры
Волгоградской области
от 15.04.2025 № 01– 20/131

Порядок организации работы
с обращениями граждан, поступающими
в комитет культуры Волгоградской области

1. Настоящий Порядок определяет работу с обращениями граждан (за исключением обращений о предоставлении государственной услуги), поступающими в комитет культуры Волгоградской области (далее именуется – комитет), в том числе при осуществлении личного приема.

2. Используемые в настоящем Порядке понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59–ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон), постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее именуется – Постановление).

3. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом.

4. Регистрацию поступающих в комитет обращений осуществляет уполномоченное должностное лицо комитета культуры Волгоградской области (далее именуется – уполномоченное должностное лицо) в течение трех дней со дня поступления обращения в комитет, включая день поступления.

5. Обращения, поданные с использованием Единого портала

физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

Получение и обработка обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, осуществляется в соответствии с требованиями Постановления.

6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании 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 почтовый адрес, указанный в обращении.

7. Личный прием граждан осуществляется председателем комитета, заместителями председателя комитета (далее именуется – руководство комитета) в соответствии с графиком и в порядке очередности согласно предварительной записи на прием.

Информация, касающаяся проведения личного приема граждан руководством комитета (порядок организации работы с обращениями граждан, поступающими в комитет культуры Волгоградской области, 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), размещается на сайте комитета на портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в сети Интернет, а также на информационных стендах в помещениях, занимаемых комитетом.

8. Запись граждан на личный прием, проводимый руководством комитета, а также уведомление о дате и времени проведения личного приема граждан, обратившихся письменно с просьбой о записи на личный прием, осуществляет уполномоченное должностное лицо.

9. Запись на личный прием к руководству комитета осуществляется в рабочие дни месяца, предшествующего дате личного приема. Запись на личный прием может быть прекращена при записи количества человек, указанного в п. 10.

10. На один личный прием к председателю комитета может быть записано не более 2 человек, к заместителям председателя комитета – не более 3 человек.

11. 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 даты приема.

12. 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.

13. 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), проявления агрессии и явного неуважения

к окружающим.

14. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности по предъявлении 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.

15. В случае:

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;

если гражданин обратился с вопросом, не относящимся к ведению комитета, ему разъясняется, в какой орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления обратиться за решением вопроса.

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

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

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

18. Информация к личному приему готовится сотрудником комитета культуры Волгоградской области (далее именуется – исполнитель) согласно резолюции руководителя на карточке личного приема.

Карточка личного приема с результатами выполнения резолюции

руководителя предоставляется уполномоченному должностному лицу за три рабочих дня до даты проведения личного приема граждан.

19. Информация о принятых мерах по обращениям, поступившим в ходе личного приема, а также материалы личного приема граждан руководством комитета предоставляются исполнителем уполномоченному должностному лицу в течение трех рабочих дней после личного приема.

Решение о завершении рассмотрения обращения или продолжения работы по обращениям, поступившим в ходе личного приема, принимается должностным лицом, осуществлявшим прием гражданина и выдавшим поручение.

20. Текущий контроль осуществляется:

за соблюдением сроков рассмотрения обращений – уполномоченным должностным лицом;

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

Приложение
к Порядку организации работы
с обращениями граждан,
поступающими в комитет культуры
Волгоградской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема: " __ " _____ 202_ 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
