



КОМИТЕТ ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ, ТОРГОВЛИ
И ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(Облпромторг и ТЭК)

ПРИКАЗ

29.12.2021

№59-н

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения эффективности, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в комитет промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области (далее – комитет), руководствуясь пунктом 3.3 Положения о комитете промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области, утвержденного постановлением Администрации Волгоградской области от 23.03.2020 № 162-п, п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области.

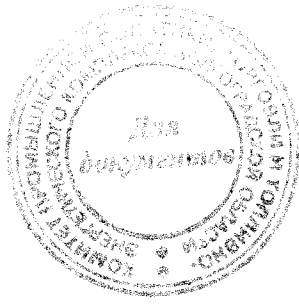
2. Начальнику отдела организационного обеспечения, документооборота и сводно-аналитической работы комитета Кукса И.С. ознакомить сотрудников комитета с настоящим приказом.

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

Председатель комитета



Н.В.Стрельцова



Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом комитета
промышленной политики,
торговли и топливно-
энергетического комплекса
Волгоградской области
от 29.12.2021 г. №59-н

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет
промышленной политики, торговли и топливно-энергетического
комплекса Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, включая юридические лица (далее – обращения), поступающими в комитет промышленной политики, торговли и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области (далее – комитет).

Прием и регистрация обращений осуществляется отделом организационного обеспечения, документооборота и сводно-аналитической работы комитета (далее – отдел).

1.2. Отдел обеспечивает прием и регистрацию всех обращений, поступивших в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), в том числе:

1) письменных обращений:

а) направленных (переданных) лично (нарочно) в комитет;

б) направленных почтовым отправлением в адрес комитета;

в) обращений в форме электронного документа, направленных посредством:

электронной приемной портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем заполнения специальной формы официально на сайте комитета в разделе "Обращения граждан";

автоматизированной системы обработки конфиденциальной информации (АСОКИ);

электронной почты комитета;

2) устных обращений, поступивших в ходе личного приема председателя комитета, первого заместителя председателя комитета, заместителей председателя комитета.

1.3. Все обращения, предусмотренные пунктом 1.2 настоящего Положения, поступившие в комитет, подлежат обязательной регистрации отделом в течение трех дней со дня поступления в комитет, включая день поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в день, следующий за праздничными или выходными днями.

1.4. Обращения в электронной форме, направленные заявителями в установленном порядке через официальный сайт комитета в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт), принимаются с использованием программно-технического средства в постоянном режиме.

1.5. На обращениях сотрудник отдела проставляет штамп, на котором указываются входящий номер и дата его регистрации.

После регистрации обращений производится их дальнейшая обработка: чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, занесение информации о поступившем обращении в электронную базу данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений в базе данных, осуществляемая специалистом отдела. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным.

При занесении информации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата регистрации обращения;

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле;

тема (темы) обращения в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, комитета.

1.6. Письменное обращение в течение одного рабочего дня с момента регистрации направляется председателю комитета, первому заместителю председателя комитета или заместителям председателя комитета для предварительного рассмотрения по компетенции и наложения резолюции. Отдел осуществляет аннотирование обращения, руководствуясь его содержанием, готовит проект резолюции председателя комитета (первого заместителя председателя комитета, заместителей председателя комитета) об исполнении обращения (далее – проект резолюции) и представляет проект резолюции председателю комитета, первому заместителю председателя комитета или заместителям председателя комитета по компетенции обращения.

По каждому поступившему обращению может быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о направлении обращения в течение семи дней с момента регистрации по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению комитета, с извещением об этом автора обращения;

о возврате в течение семи дней обращения в связи с тем, что в нем обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, так как в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

об оставлении обращения без рассмотрения, так как оно не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

о невозможности дачи ответа по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

о направлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней с момента регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Волгоградской области с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

о сообщении в течении семи дней со дня регистрации обращения заявителю, направившему обращение, электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, в случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления

или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

1.7. В течение года материалы по всем обращениям одного автора формируются в одно дело.

1.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

1.9. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе № 59-ФЗ.

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

2. Направление обращения исполнителю и его рассмотрение

2.1. Сотрудник отдела направляет обращение должностному лицу комитета (руководителю структурного подразделения комитета), указанному в резолюции председателя комитета (первого заместителя председателя комитета, заместителей председателя комитета) в качестве исполнителя (далее – исполнитель), не позднее следующего рабочего дня со дня наложения соответствующей резолюции.

Исполнитель организует рассмотрение обращения, несет ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения обращения.

2.2. Поручение по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если поручение дано нескольким исполнителям (далее – соисполнители), то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в поручении (резолюции) в качестве ответственного исполнителя (далее- ответственный исполнитель). Данное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные соисполнителями, готовит и направляет ответ заявителю.

При отсутствии в поручении (резолюции) должностного лица, выдавшего поручение (резолюцию), указания ответственного исполнителя ответ заявителю направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа заявителю. В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем. Соисполнитель несет

ответственность за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

Проект ответа на обращение подлежит визированию всеми соисполнителями.

Исполнитель (ответственный исполнитель) организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

2.3. Проект ответа на обращение представляется исполнителем (ответственным исполнителем) на подписание председателю комитета, первому заместителю председателя комитета или заместителям председателя комитета в соответствии с распределением обязанностей в комитете не позднее трех рабочих дней до истечения срока, установленного действующим законодательством, если руководством не установлен иной срок представления ответа.

2.4. Исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее следующего дня со дня поступления к нему обращения может инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении нескольких исполнителей.

Ответственный исполнитель в случае непредставления соисполнителем в сроки, указанные в пункте 2.2 настоящего Положения, информации и материалов, необходимых для подготовки качественного и полного ответа гражданину, может инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение этому соисполнителю в качестве ответственного исполнителя, одновременно подготовив информацию и материалы в соответствии со своей компетенцией.

В случаях, указанных в настоящем пункте, исполнитель (ответственный исполнитель) сообщает о необходимости передачи обращения на рассмотрение другому должностному лицу или смене ответственного исполнителя начальнику отдела для вынесения данного вопроса на рассмотрение председателя комитета (первого заместителя председателя комитета, заместителей председателя комитета).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, об определении соисполнителей или смене ответственного исполнителя относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

2.5. Изменение исполнителя (ответственного исполнителя), соисполнителей отражается в регистрационной карточке обращения.

2.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа, подготавливает предложение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В указанном случае исполнитель направляет на имя председателя комитета (первого заместителя председателя комитета, заместителей председателя комитета) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

2.7. В случае принятия председателем комитета (первым заместителем председателя комитета, заместителями председателя комитета) решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по определенному вопросу(ам) в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении переписки по определенному вопросу(ам).

2.8. Письменное обращение, поступившее в комитет в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.

В указанном случае копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.9. Парламентский запрос подлежит рассмотрению в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

2.10. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается в срок не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о представлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, рассматриваются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения. При этом сведения, составляющие

государственную тайну, представляются в порядке, установленном федеральным законом о государственной тайне.

2.11. Запрос Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, уполномоченного по правам человека в Волгоградской области о представлении материалов, документов и иной информации рассматривается в срок не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, уполномоченного по правам человека в Волгоградской области, содержащее рекомендации, подлежит рассмотрению в месячный срок со дня регистрации заключения.

2.12. Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации рассматривается в срок не позднее 30 дней, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, – не позднее 14 дней со дня его получения.

Решения Общественной палаты Российской Федерации и органов Общественной палаты Российской Федерации, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а в исключительных случаях – с правом продления срока не более чем на 30 дней с уведомлением об этом Общественной палаты Российской Федерации.

2.13. Ответ на депутатский запрос депутата или группы депутатов Волгоградской областной Думы, запрашиваемые им документы или сведения подлежат направлению не позднее чем через 5 рабочих дней со дня получения депутатского запроса или в иной согласованный с депутатом (группой депутатов) Волгоградской областной Думы срок.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем лицом, которому направлено обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

В случае необходимости проведения в связи с депутатским запросом дополнительной проверки депутату или группе депутатов Волгоградской областной Думы следует сообщить об этом в письменной форме в течение трех рабочих дней со дня получения депутатского запроса.

Окончательный ответ направляется депутату или группе депутатов Волгоградской областной Думы не позднее 30 дней со дня окончания проверки.

2.14. Ответ на обращение готовится исполнителем (ответственным исполнителем) и подписывается председателем комитета, первым заместителем председателя комитета или заместителями председателя комитета в соответствии с распределением обязанностей в комитете.

2.15. Обращение считается рассмотренным, если заявителю направлен письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.16. Ответ на обращения, содержащие жалобу на действия (бездействие) сотрудников комитета, подписывается председателем комитета.

2.17. Сотрудники отдела предоставляют возможность гражданину знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3. Направление ответа на обращение

3.1. Ответ на обращение подлежит отправке ответственным исполнителем в день регистрации или на следующий рабочий день по электронной почте или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2. 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.

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

3.4. После отправки письменных ответов на обращения вторые экземпляры ответов вместе с обращениями направляются сотруднику отдела для оформления и хранения.

3.5. В случае если обращение поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Волгоградской области, аппарата Губернатора Волгоградской области, других органов государственной власти и общественных приемных, информация о рассмотрении обращения направляется в соответствующий орган, направивший обращение, с копией ответа на обращение.

4. Оформление и хранение обращений

4.1. Отдел обеспечивает хранение обращений и всех материалов по их рассмотрению (включая ответ на обращение, запросы, ответы на запросы, иные материалы).

4.2. Хранение обращений осуществляется в накопителях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.3. В случае рассмотрения повторного обращения или поступления дополнительных документов они подшиваются к первичному обращению.

4.4. Хранение рассмотренных обращений обеспечивается в соответствии с номенклатурой.

5. Личный прием

5.1. Личный прием граждан в комитете проводится председателем комитета, первым заместителем председателя комитета и заместителями председателя комитета. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в комитете на информационном стенде, на официальном сайте комитета.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которую при согласии гражданина заносятся сведения из документа, удостоверяющего личность.

5.4. 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 гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение готовится исполнителем (ответственным исполнителем) и подписывается председателем комитета, первым заместителем председателя комитета или заместителями председателя комитета в соответствии с распределением обязанностей в комитете.

5.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

5.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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