



КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ ТУРИЗМА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛТУРИЗМ)

ПРИКАЗ

28 июля 2022 г.

№ 67-ОД

Волгоград

О внесении изменений в приказ комитета по развитию туризма
Волгоградской области от 25 января 2019 г. № 14-ОД "Об утверждении
Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет
по развитию туризма Волгоградской области"

П р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ комитета по развитию туризма Волгоградской области от 25 января 2019 г. № 14-ОД "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области" (далее – приказ) следующие изменения:

1.1. Преамбулу приказа изложить в новой редакции:

"В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение 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", в целях установления порядка работы с обращениями граждан в комитете по развитию туризма Волгоградской области
п р и к а з ы в а ю:".

1.2. В пункте 2 приказа слова "Общему отделу" заменить словами "Отделу организационной работы".

1.3. Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области, утвержденное приказом, изложить в новой редакции согласно приложению.

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

Председатель комитета

В.И.Попков



ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу комитета
по развитию туризма
Волгоградской области

от 28 июля 2022 г. № 67-ОД

"УТВЕРЖДЕНО

приказом комитета
по развитию туризма
Волгоградской области

от 25 января 2019 г. № 14-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет
по развитию туризма Волгоградской области

1. Положение о работе с обращениями граждан комитета по развитию туризма Волгоградской области (далее – Положение) регулирует порядок работы с обращениями граждан (далее – обращения), поступающими в комитет по развитию туризма Волгоградской области (далее – комитет), в том числе из аппарата Губернатора Волгоградской области, в письменной форме или в форме электронного документа, а также устными обращениями.

Рассмотрение устных обращений осуществляется председателем комитета и заместителями председателя комитета на личном приеме граждан.

Почтовый адрес комитета для обращений, направляемых в письменной форме: ул. Краснознаменная, д.12, г. Волгоград, 400066.

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

официальный адрес электронной почты: obl tourism@volganet.ru;

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

Факс/телефон комитета: (8442) 35-30-80.

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 организационной работы комитета (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.

4. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, отдел в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его 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, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, должностных лиц, 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;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, отдел в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение 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 муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения отдел сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, отдел вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить и 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 (лицо, исполняющее обязанности председателя) 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. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении;

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. Письменный ответ в этом случае направляется гражданину на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

5. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем комитета, заместителями председателя комитета, рассматриваются отделом с учетом порядка организации личного приема граждан в комитете, установленного приказом комитета.

Регистрация устных обращений и учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляются в карточках личного приема граждан ответственным лицом, которое назначается приказом комитета (далее – ответственное лицо).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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 и подтверждается подписью заявителя. 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.

О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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. Обращения отделом передаются на рассмотрение исполнителям, указанным в резолюциях.

8. Исполнители не позднее следующего дня со дня поступления обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении соисполнителей (далее – соисполнители).

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

Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими соисполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции председателя комитета (лица, временно осуществляющего полномочия председателя комитета), выдавшего поручение, отметки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

10. 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 гражданину.

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

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

Ответственное лицо отвечает за внесение электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

11. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения, в том числе принимает решение о продлении срока его рассмотрения, направление уведомления заявителю в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, и ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

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

13. 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.

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 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.

14. Обращение считается исполненным после фактического выполнения поручения исполнителем (ответственным исполнителем) и направления ответственным лицом ответа гражданину, снятия его с контроля.

Рассмотренные обращения вместе с материалами к ним формируются ответственным лицом в дела согласно номенклатуре дел комитета.

Исполнитель (ответственный исполнитель) несет персональную ответственность за соблюдение сроков и качества исполнения обращения.

Текст ответа должен содержать исчерпывающую, четкую информацию на все поставленные в обращении вопросы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет ответственное лицо.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения ответственное лицо ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом председателя комитета (лицо, временно осуществляющего полномочия председателя комитета).

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