



КОМИТЕТ ЭКОНОМИКИ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 29 июля 2015 г.

№ 254

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в комитете экономики Волгоградской области

В соответствии с 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", в целях установления порядка работы с обращениями граждан в комитете экономики Волгоградской области п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в комитете экономики Волгоградской области.

2. Отделу документационного и хозяйственного обеспечения комитета экономики Волгоградской области обеспечить ознакомление с настоящим приказом сотрудников комитета экономики Волгоградской области посредством автоматизированной системы электронного документооборота.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Временно осуществляющий
полномочия председателя комитета
экономики Волгоградской области

И.Ю. Зубкова

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу комитета экономики
Волгоградской области

от 29 июля 2015 г. № 254

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в комитете экономики Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, изложенными в устной или письменной форме, а также в форме электронного документа, рассматриваемые в комитете экономики Волгоградской области, в том числе поступившими из аппарата Губернатора Волгоградской области (далее именуются – обращения).

Рассмотрение устных обращений осуществляется председателем комитета экономики Волгоградской области (далее именуется – председатель), первым заместителем и заместителями председателя на личном приеме граждан.

Почтовый адрес комитета экономики Волгоградской области (далее именуется – Комитет) для обращений в письменной форме: ул. Новороссийская, д. 15, г. Волгоград, 400066.

Адреса Комитета для обращений в форме электронного документа:

электронная почта – economic@volganet.ru;

официальный сайт в сети "Интернет": <http://www.economics.volganet.ru>;

официальный портал Губернатора и Администрации Волгоградской области: <http://www.volganet.ru/services/requests/>.

Факс Комитета: (8442) 35-24-00, телефон: (8442) 35-23-66.

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 именуется – Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Регистрация обращений, их аннотирование, определение должностного лица, уполномоченного рассматривать вопросы, содержащиеся в обращениях (далее – исполнитель), осуществляется отделом документационного и хозяйственного обеспечения Комитета (далее именуется – отдел) в течение трех дней со дня поступления обращения в Комитет, включая день поступления.

4. В случае если:

обращение содержит информацию о фактах 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, 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 № 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;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом и 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;

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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме председателем, первым заместителем и заместителями председателя, рассматриваются отделом с учетом порядка организации личного приема граждан в Комитете, установленного приказами Комитета от 24 февраля 2015 г. № 36 "Об утверждении графика личного приема граждан в комитете экономики Волгоградской области" и от 26 марта 2015 г. № 93 "Об организации работы по рассмотрению обращений граждан (организаций) и проведению личного приема граждан в комитете экономики Волгоградской области".

Регистрация устных обращений и учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляются в карточках личного приема граждан ответственным

лицом, который назначается приказом Комитета (далее именуется – 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 (лицу, исполняющему обязанности председателя) 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 именуются – 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 (лица, исполняющего обязанности председателя), 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.

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

11. Исполнители (ответственные исполнители) организуют рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

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

13. В случае если обращение содержит просьбу заявителя об отправке ответа на электронный адрес, с которого оно пришло, отправка ответа должна производиться в электронном виде и на адрес электронной почты, указанной в обращении.

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

Исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее семи рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение направляет копию (скан-копию) ответа в отдел.

В случае если обращение для рассмотрения поступило из аппарата Губернатора Волгоградской области, исполнитель (ответственный исполнитель) не позднее семи рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение направляет копию (скан-копию) ответа в отдел, а также в секретариат заместителя Губернатора Волгоградской области, курирующего Комитет, и отдел по работе с обращениями граждан и организаций аппарата Губернатора Волгоградской области.

Уведомления об отправке на электронный адрес заявителя и доставке ответа заявителю (далее – уведомления) предоставляются в отдел на бумажном носителе.

Рассмотренные обращения вместе с материалами к ним исполнителем (ответственным исполнителем) формируются 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, а также сроков представления в отдел копий (скан-копий) ответов и уведомлений, отдел ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом председателя (лицо, исполняющее обязанности председателя).

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