



КОМИТЕТ ПО ТУРИЗМУ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 09.01.2010 № 1-пр
г. ПСКОВ

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по туризму Псковской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Положения о Комитете по туризму Псковской области, утвержденного постановлением Администрации области от 29 декабря 2018 № 488,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по туризму Псковской области.
2. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.
3. Заместителю начальника отдела финансово-экономической, организационной и кадровой работы Петровой Т.Б. обеспечить опубликование (размещение) настоящего приказа на официальном сайте pravo.pskov.ru.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. председателя Комитета

О.В.Качнова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по туризму
Псковской области
от «09» января 2020 г. № 1-од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Комитете по туризму Псковской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по туризму Псковской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Комитете по туризму Псковской области (далее - Комитет).

2. Действие Положения не распространяется на обращения, зарегистрированные в Администрации Псковской области и поступившие в Комитет для подготовки проекта ответа или рассмотрения вопроса о целесообразности проведения личного приема заявителя руководством Администрации области, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном постановлением Администрации Псковской области от 11 марта 2015 г. № 111 «О рассмотрении обращений граждан в Администрации области».

3. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ. Кроме того, для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

а) первичное обращение – обращение, содержащее вопросы, по которым заявитель ранее в Комитет не обращался.

б) повторное обращение - обращение, в котором выражается несогласие заявителя с ответом Комитета на его предыдущие обращения;

в) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения или копия одного и того же обращения (включая обращения с различными адресатами, но идентичным содержанием) от одного и того же заявителя.

4. Организацию рассмотрения обращений граждан в Комитете осуществляет председатель Комитета или должностное лицо, исполняющее его обязанности, либо уполномоченный приказом Комитета сотрудник Комитета.

Подписантами ответов на первичные обращения граждан являются заместители председателя Комитета в соответствии с закрепленными должностными регламентами сферами ведения, если поручением председателя Комитета или должностного лица, исполняющего его обязанности, не установлено иное.

Подписантами ответов на повторные обращения граждан, а также на первичные обращения граждан, в которых обжалуются решения или действия (бездействие) заместителей председателя Комитета, являются председатель Комитета или должностное лицо, исполняющее его обязанности.

5. Подписание уведомлений и запросов информации в рамках рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо, уполномоченное в соответствии с пунктом 4 Положения на подписание ответа.

6. Исчисление срока рассмотрения обращений, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, начинается со дня его регистрации и завершается направлением ответа на почтовый адрес заявителя (для обращений, поступивших в письменном виде и на личном приеме) или адрес электронной почты (для обращений, поступивших в электронном виде).

7. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также с контролем за сроками их рассмотрения, осуществляются с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Администрации Псковской области» (далее - СЭД АПО).

II. Поступление обращений граждан

8. Обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, подлежат обращения граждан, направленные ими в Комитет:

в письменной форме на почтовый адрес Комитета: 180001, г. Псков, ул. Некрасова, д. 23, а также через почтовый ящик Комитета, расположенный по адресу: 180007, г. Псков, ул. Конная, д. 2;

в электронной форме в раздел Комитета Интернет-приемной Администрации Псковской области и органов исполнительной власти Псковской области по адресу: <https://priemnaya.pskov.ru/>;

в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых председателем Комитета или должностным лицом, исполняющим его обязанности, либо уполномоченным им должностным лицом Комитета в соответствии с утвержденным графиком. Обращения, поступившие в ходе личного приема, оформляются в виде карточек личного приема в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

9. Сотрудник Комитета, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее - регистратор), в течение одного рабочего дня с момента регистрации обращения направляет его посредством СЭД АПО председателю Комитета или должностному лицу, исполняющему его обязанности, либо уполномоченному приказом Комитета сотруднику Комитета, осуществляющему организацию рассмотрения обращений от его имени.

III. Рассмотрение обращений граждан

10. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня получения письменного обращения, председатель Комитета или должностное лицо, исполняющее его обязанности, либо уполномоченный приказом Комитета сотрудник Комитета, осуществляющий организацию рассмотрения обращений от его имени, дает поручение о рассмотрении письменного обращения должностным лицам Комитета в соответствии с их компетенцией, которое оформляется в виде резолюции в СЭД АПО (далее - резолюция руководителя).

В случае если подписантом ответа на обращение является председатель Комитета или должностное лицо, исполняющее его обязанности, то ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него (ответственным исполнителем) является должностное лицо, указанное в резолюции руководителя первым.

В случае если подписантом ответа на обращение является заместитель председателя Комитета, то ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное первым в резолюции заместителя председателя Комитета. При отсутствии в течение 2 рабочих дней резолюции заместителя председателя Комитета о назначении ответственных исполнителей ответственным исполнителем выступает он сам.

11. Должностные лица, указанные в резолюции Председателя Комитета или должностного лица, исполняющего его обязанности, либо заместителя председателя Комитета после ответственного исполнителя, являются соисполнителями.

Соисполнители в пределах компетенции представляют ответственному исполнителю информацию, необходимую для своевременного и качественного рассмотрения обращения, в срок не позднее 15 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен резолюцией председателя Комитета или должностного лица, исполняющего его обязанности, либо заместителя председателя Комитета.

12. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 6 Положения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подписание должностному лицу, указанному в пункте 4 настоящего Положения, с использованием СЭД АПО.

13. Ответ о результатах рассмотрения обращения за подписью нескольких заявителей адресуется одному из них (как правило, указанному в списке заявителей первым) с пометкой «для объявления другим заявителям».

14. При нахождении у ответственного исполнителя на рассмотрении нескольких обращений от одного гражданина допускается направление в его адрес единого ответа с перечислением во вводной части ответа реквизитов рассмотренных обращений (при отсутствии реквизитов указываются другие данные, позволяющие определить перечень рассмотренных обращений).

При подготовке единого ответа срок рассмотрения включенных в него обращений исчисляется по обращению, поступившему раньше остальных.

15. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, то ответственный исполнитель в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения осуществляет его переадресацию с одновременным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

При этом обратная переадресация обращения (направление обращения в государственный орган или должностному лицу от которого оно поступило) не допускается.

16. При поступлении дубликата обращения заявителю не позднее 10-дневного срока с момента его регистрации направляется уведомление

с указанием даты и исходящего номера ответа на первичное (повторное) обращение и приложением его копии.

17. Ответы и уведомления заявителям, подписанные электронной подписью и оформленные в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Псковской области, утвержденной распоряжением Администрации Псковской области от 29 декабря 2018 г. № 617-р, направляются на черно-белых бланках Комитета.

18. Обязанность по регистрации, внесению данных об отправке ответа в журнал регистрации исходящей корреспонденции и направлению подписанного ответа (уведомления) на почтовый адрес заявителя в течение одного рабочего дня с момента его подписания лежит на регистраторе.

19. В случае если направление ответа (уведомления) гражданину осуществляется на адрес электронной почты, регистратор в течение одного дня осуществляет регистрацию ответа (уведомления) и направляет его посредством СЭД АПО ответственному исполнителю с поручением о направлении ответа на электронный адрес заявителя.

Ответственный исполнитель после направления ответа (уведомления) на электронный адрес заявителя заполняет текущий отчет об исполнении поручения регистратора, прикладывая в виде отдельного вложения (файла) снимок экрана (скриншот), подтверждающий факт отправки электронного документа на указанный в обращении гражданином электронный адрес.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

20. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан в Комитете несет должностное лицо, уполномоченное на подписание ответа на обращение в соответствии с пунктом 4 Положения и ответственный исполнитель.

21. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в Комитете осуществляет должностное лицо, определенное приказом Комитета.

22. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Положения должностные лица Комитета несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

